



FECHA 03/08/2023		INFORME No. 17			
SISTEMA DE GESTION					
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X
AMBIENTAL					X
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN FINANCIERA					
AUDITOR LÍDER: CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER					
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A					
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.					
ALCANCE DE LA AUDITORIA Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Gestión Financiera, y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.					
PERSONAL ENTREVISTADO: - Jorge Horta Culma - Nubia Lucía Escobar - David Julián González - Yolima Camargo - Luz Dary Ramos - Dora Torres - Eudes Soler - Saida Suarez					
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - GF-PR-001 Proceso Gestión Financiera - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección - SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - GF-P-005 Procedimiento Gestión de Caja Menor - GF-P-006 Procedimiento Gestión de Cobro - GF-F-007 Conciliación de Movimiento Mensual de Parafiscales					
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento de los servidores públicos de la Dirección Financiera en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas, así como el manejo de las herramientas tecnológicas como SIGME, CRONOS, entre otros. - Aplicación y conocimiento de cada uno de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la Dirección Financiera.					
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.					
OPORTUNIDADES DE MEJORA				REQUISITO NORMA	
Se recomienda realizar una revisión del documento GF-PR-001 Proceso Gestión Financiera y realizar ajustes teniendo en cuenta las siguientes observaciones: - Describir las actividades conforme a las responsabilidades del proceso como por ejemplo Acompañamiento en la elaboración del anteproyecto. - En las salidas del proceso se requiere especificar que es una Resolución de Aprobación del Anteproyecto, CDP, RP, entre otros, según corresponda. - En la actividad "Realizar seguimiento a la gestión financiera", relacionar los procedimientos que intervienen en la actividad con sus códigos. Lo anterior permitirá realizar un seguimiento de las actividades conforme a las funciones establecidas para el proceso.				ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	
Se recomienda actualizar los formatos establecidos en el procedimiento de GF-P-005 Procedimiento Gestión de Caja Menor, teniendo en cuenta que desde el 2018 no se lleva a cabo una revisión, con el fin de mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.				ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	

Se recomienda realizar una revisión de los riesgos, teniendo en cuenta las siguientes observaciones: - El indicador del riesgo "Posibilidad de la inadecuada afectación del presupuesto de la entidad" asociado es "Presentación información exógena", el cual no tiene relación con el riesgo. - La periodicidad de los controles que se establezcan debe estar acorde con el seguimiento realizado y las evidencias que se adjunten en el seguimiento del riesgo. Lo anterior permitirá realizar un adecuado seguimiento que permita establecer la materialización de los riesgos.			ISO 9001:2015 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
Se recomienda revisar los indicadores, acorde a las siguientes observaciones: - Registrar los resultados de los indicadores en las fechas determinadas en el SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME; que establece el plazo para reportar la medición de los indicadores mensuales es 15 días calendario a partir del vencimiento. - Verificar el nivel de cumplimiento de indicador "Porcentaje por Contribución Especial - Año 2023", para que este acorde con las metas establecidas del indicador. Con el fin de realizar un adecuado seguimiento y análisis de las actividades desarrolladas por el proceso.			ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
Se recomienda fortalecer la sensibilización de las Políticas de Seguridad de la Información, especialmente en el uso del carnet y equipos desatendidos, con el fin de garantizar la seguridad de los recursos humanos y físicos.			ISO 27001:2013 A.11.2.8 Equipo de usuario desatendido. A.11.1.2 Controles de acceso físicos
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión de la documentación se evidenció lo siguiente: - El registro de GF-F-007 Conciliación de Movimiento Mensual de Parafiscales, para los meses de julio y octubre de 2022 se encuentra en el formato con versión 2, sin embargo en el SIGME el formato vigente en esos meses es el de versión 03. - En la revisión de los soportes adjuntados a los riesgos se evidenciaron formatos GD-F-063 Control de Asistencia, guardador en PDF los cuales no tienen la codificación del formato. - En el formato GF-F-029 Formato Conciliación de Viáticos, registrado en el SIGME no cuenta con la codificación en el pie de página en el formato. Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3 Control de la información documentada.	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Gestión Financiera
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al proceso de Gestión Financiera, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Dirección Financiera está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015, NTC/ISO 45001:2018 y NTC/ISO 27001:2013. Sin embargo, se observa la necesidad de implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan a un mayor fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		1	
No. DE CONFORMIDADES			
 Claudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Jorge Eliecer Horta Culma AUDITADO	