

FECHA /20/09/2024

INFORME No. 26

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
----------------	---	---------------	---	----------------	---	------------------	---

PROCESO (S) AUDITADO (S)
NORMATIVA

AUDITOR LÍDER:
LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ

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 NORMATIVA y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Andrés Cárdenas Gallego
- Marilú Castaño
- Daniel Fernando Sanmiguel
-

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

- DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora
- DE-R-001 Contexto Estratégico Institucional.
- DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes.
- DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades
- DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión>
- MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Mejora
- DE-R-005 Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC/IEC 27001:2013
- 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
- NT-PR-001 Proceso Normativa
- NT-R-001 Normograma proceso Normativa
- NT-R-002 Matriz de riesgos de soborno
- NT-P-001 Procedimiento de análisis y acompañamiento jurídico
-
-

ASPECTOS RELEVANTES

- Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica
- Aplicación y conocimiento de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte del equipo de trabajo de la Oficina Asesora Jurídica
- La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad.
- La herramienta SIGGESTIÓN, permite el control y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de acción de cada una de las dependencias de la Entidad, y así mismo, validar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro de la Planeación Institucional. Adicionalmente en la mejora continua, se están desarrollando actividades para la evaluación del cumplimiento de cada uno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de la Entidad.

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
NO APLICA	NO APLICA

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no determina los requisitos de las partes interesadas pertinentes a la calidad. Evidencia: El documento NT-R-001 Normograma proceso Normativa, no incluye el Decreto 1069 de 2015, también conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, expedido el 26 de mayo de 2015. Este decreto compila y organiza las normas relacionadas con el sector justicia y del derecho en Colombia, con el objetivo de simplificar y racionalizar el ordenamiento jurídico.	4.2.b) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Norma ISO 9001:2015	NORMATIVA
2	NO APLICA		

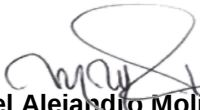
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna al proceso NORMATIVA se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo, lo cual redundó en el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, del cliente, de la entidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 45001:2018.
- No se evidenciaron oportunidades de mejora para el proceso auditado.
- Se encontró una (1) no conformidad; por tanto, se requiere hacer correcciones y acciones correctivas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>1</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>0</u>



Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER



- Manuel Alejandro Molina Rouge
AUDITADO