

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME																			
FECHA 14/08/2023		INFORME No. 18																					
SISTEMA DE GESTION																							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X																
PROCESO (S) AUDITADO (S) VIGILANCIA E INSPECCIÓN PARA LA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE																							
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 Vigilancia e Inspección para la Delegada de Energía y Gas Combustible; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.																							
PERSONAL ENTREVISTADO: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>- Luisa Fernanda Sánchez</td> <td>- Diego Andrés Mateus</td> </tr> <tr> <td>- Antonio Jiménez</td> <td>- Adriana de la Torre</td> </tr> <tr> <td>- Clara Faczuly Munévar Amézquita</td> <td>- Viviana Malagón Pérez</td> </tr> <tr> <td>- Jesús Chaparro Fonseca</td> <td>- Adriana Katherine Peña</td> </tr> <tr> <td>- Vivian Andrea Bermúdez</td> <td>- Adriana Orozco</td> </tr> <tr> <td>- Johanna Barreto Bustos</td> <td>- José Rolfe Monroy</td> </tr> <tr> <td>- Cristian Camilo Ramírez</td> <td>- Camila Parada Sánchez</td> </tr> <tr> <td>- Mónica Rentería Ramos</td> <td></td> </tr> </table>								- Luisa Fernanda Sánchez	- Diego Andrés Mateus	- Antonio Jiménez	- Adriana de la Torre	- Clara Faczuly Munévar Amézquita	- Viviana Malagón Pérez	- Jesús Chaparro Fonseca	- Adriana Katherine Peña	- Vivian Andrea Bermúdez	- Adriana Orozco	- Johanna Barreto Bustos	- José Rolfe Monroy	- Cristian Camilo Ramírez	- Camila Parada Sánchez	- Mónica Rentería Ramos	
- Luisa Fernanda Sánchez	- Diego Andrés Mateus																						
- Antonio Jiménez	- Adriana de la Torre																						
- Clara Faczuly Munévar Amézquita	- Viviana Malagón Pérez																						
- Jesús Chaparro Fonseca	- Adriana Katherine Peña																						
- Vivian Andrea Bermúdez	- Adriana Orozco																						
- Johanna Barreto Bustos	- José Rolfe Monroy																						
- Cristian Camilo Ramírez	- Camila Parada Sánchez																						
- Mónica Rentería Ramos																							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - VI-PR-001 Proceso Vigilancia e Inspección - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - MI-P-003 Procedimiento de Gestión de Cambios - 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 - SM-P-001 Procedimiento Control de Salidas No Conformes - VI-P-001 Identificación de Necesidades y Determinación de Métodos de Captura de Información - VI-P-002 Inscripción, Actualización o Cancelación en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – RUPS - VI-F-007 solicitud de habilitaciones o deshabilitaciones de cargues al SUI - VI-P-009 Evaluación de Gestión y Resultados - VI-P-010 Programación de acciones vigilancia e inspección especiales, detalladas o concretas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.																							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas; se evidencian registros de todas las actividades desarrolladas. - 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 Superintendencia E&GC, especialmente en la Inducción Corporativa por parte de los contratistas.																							
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 que en los documentos como matrices, planes, formatos, entre otros, que hacen parte de los procedimientos, se incluya la fecha de elaboración o desarrollo de la actividad teniendo en cuenta que no se registra el momento en que se realizan algunas actividades dificultando su trazabilidad, control y seguimiento. (Matriz de necesidades y captura de información, VI-F-007 Solicitud de habilitaciones o deshabilitaciones de cargues al SUI, entre otros). Adicionalmente, se recomienda conservar los cambios de versión de los documentos al publicarlos en la página web como la Evaluación de gestión y resultados 2022 que se publicó realmente en julio 2023 y aparece en mayo de 2023, presentándose alcances de la documentación y que no quedan registrados en la publicación.				ISO 9001:2015 4.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad.																			

Se recomienda verificar los registros de actas de reunión, teniendo en cuenta que en algunas Actas de Visita de Inspección a las Prestadoras de Servicio, se utilizan el formato GD-F-064 y no se evidencia el código del formato en todas las hojas. De otra parte, se recomienda usar logos de la entidad y unificar formatos para la elaboración de informes, así mismo validar incluir como formatos controlados, algunos documentos que evidencian la gestión desarrollada por la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y que actualmente no están contemplados en el procedimiento como por ejemplo el Seguimiento de las acciones correctivas, Matrices de seguimiento, entre otros.			ISO 9001:2015 7.5 Información Documentada
Se recomienda ajustar el nombre del indicador “ <i>Insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar -SDEGC</i> ”, teniendo en cuenta el objetivo del indicador es medir la eficacia de las Acciones de Vigilancia e Inspección y no la insuficiencia de estas. Así mismo, se recomienda 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. Con el fin de realizar un seguimiento oportuno de las actividades desarrolladas por el proceso.			ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
Se recomienda incluir en el riesgo “ <i>Posibilidad de que, por acción u omisión, se solicite o acepte dadas para que no se ejecuten las acciones de vigilancia e inspección pertinentes y la no determinación de procedencia de acciones de control sobre los sujetos vigilados para beneficio propio o de un tercero</i> ”, para el control 1 los formatos de Declaración de Conflicto de Interés de los profesionales que realizan las visitas a las entidades prestadores de servicio. Lo anterior permitirá garantizar el cumplimiento del control establecido por parte de la Superintendencia Delegada de E&GC.			ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Se recomienda realizar una revisión de los criterios establecidos en las Fichas Técnicas de Salida del Proceso de Vigilancia e Inspección; con el fin de darles mayor claridad. Adicionalmente, registrar las actividades en el periodo que corresponde teniendo en cuenta que en la Salida No Conforme “ <i>Acciones de vigilancia o inspección o vigilancia especial detallada o concreta</i> ” para el mes de mayo 2023 se registran dos actividades pero realmente se desarrolló una actividad en este periodo. Lo anterior, permitirá facilitar el seguimiento periódico de estas actividades.			ISO 9001:2015 8.7 Control de las Salidas No Conformes
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión del Procedimiento VI-P-001 Identificación de necesidades y determinación de métodos de captura de información, se evidencio lo siguiente: - La matriz de necesidades no contempla la fecha en que se realiza la solicitud, ni las actividades desarrolladas. - El orden del desarrollo de las actividades no corresponde a un orden cronológico, porque se evidenció un requerimiento el 14 de marzo de 2023 para un mantenimiento resultado de una Resolución Gas por Redes, sin embargo en las evidencias se presentaron gestiones anteriores que corresponden a la vigencia 2022. - En la Actividad 9. Actualizar inventario de activos de información e instrumentos de gestión de información pública, se establece que es una actividad a demanda y se registra la información en el <i>Registro de Activos de Información e Índice de información clasificada y reservada publicado en Pagina web</i>, sin embargo al consultar a la OAPII en este documento no se registra esta información y adicionalmente este documento se actualiza cada dos años. - En el procedimiento no se especifican actividades, como por ejemplo cuando aplica un Documentos de entendimiento (Acuerdo de servicio, contrato o convenio, entre otros). Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numeral 4.4.2 que establece “...” conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado”.	ISO 9001:2015 4.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad.	Vigilancia e Inspección
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Vigilancia e Inspección para la Delegada de Energía y Gas Combustible, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Delegada de Energía y Gas Combustible 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	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>1</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u> </u>


Claudia Johanna Crane Santander
AUDITOR LÍDER


Orlando Velandia Sepúlveda
AUDITADO