

FECHA /15/08/2024				INFORME No. 6			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) COMUNICACIONES							
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 de COMUNICACIONES y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Fabio Andrés Rodríguez - María Fernanda Hernández - David Alexander Acuña - Camilo Adrián Ramírez - Paula Andrea González - William Molina - John Mosquera Terán - Catalina Gómez G - Ana Patricia Roa - Laura Sofía Rodríguez - Daniel Fernando Sanmiguel							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - 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 - MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - CO-PR-001 Proceso Comunicaciones - CO-R-001 Normograma Comunicaciones - CO-PL-001 Plan estratégico de comunicación - CO-P-005 Procedimiento de divulgación institucional - CO-M-002 Manual de identidad visual - CO-M-003 Manual de divulgación institucional - CO-M-004 Manual de manejo de crisis de imagen - 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 - DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones en el desarrollo de las actividades y responsabilidades del área. - Aplicación y conocimiento de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la OAPII. - La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad. - La herramienta SIGESTIÓN, 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.

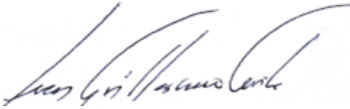
OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01: En el documento “Matriz identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes” (DE-R-002), con respecto al proceso COMUNICACIONES, incluir a los visitantes como un Grupo de Valor – Parte interesada, incluyendo a los usuarios que se acercan a los PAS (Atención Presencial)	4.2. Comprensión de las necesidades de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Incluir en el documento “MI-R-002- Matriz de Comunicaciones del SIGME” el Plan Estratégico de Comunicaciones como una de las comunicaciones que emite la Oficina Asesora correspondiente a las partes interesadas de la SSPD tanto internas como externas.	7.4. Comunicación Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	NO APLICA		
2	NO APLICA		

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso COMUNICACIONES se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, 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.
- Se cumplió con uno de los objetivos de la auditoría como el de encontrar oportunidades de mejora que le generen valor a la Entidad, las que quedan a criterio de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes.
- No se encontraron no conformidades; por tanto, no se requiere hacer correcciones ni acciones correctivas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>2</u>



Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER



Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez
AUDITADO