

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME			
FECHA 16/06/2023			INFORME No. 3				
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
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 Direccionamiento Estratégico y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Estefanía Nova Orozco - María Castañeda - Diana Patricia Vargas - Aidé Buitrago - Diana Paola Tocora - Daniel Fernando Sanmiguel							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes. - DE-R-001 Contexto Estratégico Institucional. - 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-003 Manual del Usuario del Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional -SISGESTION - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-PR-001 Proceso de Direccionamiento Estratégico - DE-P-002 Procedimiento de programación presupuestal - DE-I-003 Instructivo Estrategia de Rendición de Cuentas - DE-I- 04 Instructivo para la 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							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas. - La herramienta SISGESTIÓN, 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. - 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							
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 el análisis del Contexto Estratégico Institucional, así como la Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes y la integración de los sistemas de gestión, con el mismo corte de vigencia, con el fin de presentar la información para Revisión por la Dirección al finalizar cada vigencia; lo anterior permitirá a la Alta Dirección realizar un análisis consolidado de los Sistemas de Gestión implementados en la Superservicios. Adicionalmente en el análisis del Contexto Estratégico Institucional, incluir las recomendaciones técnicas de la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.				4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 9.3 Revisión por la Dirección			

Se recomienda en el Informe de Estrategia de Rendición de Cuentas, al relacionar las actividades desarrolladas, realizar una breve descripción de la acción realizada ya que actualmente solo se relaciona el número del expediente, pero no se menciona a que corresponde; lo anterior permitirá facilitar su consulta teniendo en cuenta que los ciudadanos no tienen acceso a los Expedientes.			7.5 Información Documentada
Se recomienda verificar los links de los documentos que se encuentran publicados en la página web de la Superservicios, ya que al revisar el documento "Informe estrategia de rendición de cuentas 2022" se registra un error y no se encuentra el documento publicado, lo anterior se presentó al realizar la migración de la información de la página web de la Entidad, en donde algunos documentos se perdieron. La revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional será de los documentos que son responsabilidad y elaborados por la OAPII.			7.5.3. Control de la Información Documentada
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión del documento "DE-I-003 Instructivo Estrategia de Rendición de Cuentas", versión 03 del 14-jul-2020, se evidenciaron formatos a los cuales les cambio la codificación DE-F-005 Reporte de seguimiento a las actividades y compromisos de Rendición de Cuentas y PS-F-008 Evaluación para actividades de rendición de cuentas, que actualmente se encuentran en el proceso de Seguimiento y Medición; adicionalmente la obtención de información de evaluación de las actividades que se realiza a través de la herramienta Forms, no se contempla en el Instructivo. Incumpliendo con la Norma NTC ISO 9001:2015, los numerales 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada.	7.5.2 Creación y actualización. 7.5.3 Control de la información documentada	Direccionamiento Estratégico
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Direccionamiento Estratégico, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional 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		 Estefanía Nova Orozco AUDITADO	