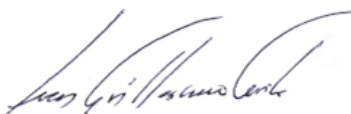


FECHA /05/08/2024		INFORME No. 1	
SISTEMA DE GESTIÓN			
CALIDAD	X	SG-SST	X
SIGESPI		X	AMBIENTAL
X			
PROCESO (S) AUDITADO (S): DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
AUDITOR LÍDER: LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos 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 Direccionamiento Estratégico y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.			
PERSONAL ENTREVISTADO: - Estefanía Nova Orozco - María E. Castañeda - Diana Patricia Vargas - Ana María Cárdenas - Diana Paola Tocora - Daniel Fernando Sanmiguel - Liliana Vargas - John Rafael Redondo - Daniel Alejandro López - Yenny Alejandra González			
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-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- 04 Instructivo para la Administración de Riesgos - DE-R-005 Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC/IEC 27001:201 - 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 de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional 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 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.			
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: Incluir la Inteligencia Artificial como factor determinante de la planeación institucional y que podría impactar a todos los sistemas de gestión		4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018	

OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Incluir en la caracterización de cada proceso del SIGME una referencia o un link con cada uno de los dominios de los objetivos de control y controles para la seguridad de la información incluidos en el Anexo A de la Norma ISO/IEC 27001:2013			4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 03: Establecer, documentar e implementar un plan de cambio para la transición del SIGESPI a la versión 2022 de la norma ISO/IEC 27001 – Requisitos de los sistemas de gestión de seguridad de la información			6.3. Planificación de los cambios y 8.1. Planificación y control de la operación Norma ISO/IEC 27001:2022
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no ha determinado si el cambio climático es determinante en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de sus sistemas de gestión de calidad, ambiental, de la seguridad de la información y de SST, lo cual contraviene lo establecido por la organización ISO mediante la Enmienda 024 del 23 de febrero de 2024 (Nota 1). <u>Evidencia:</u> El documento DE-R-0-01 CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL de abril 26/2024, no incluye al Cambio Climático dentro de los factores determinantes de la planeación institucional.	4.1. Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018	Direccionamiento Estratégico
2	La organización no ha determinado las partes interesadas relevantes que pueden tener requisitos relacionados con el Cambio Climático ni cómo atender los requisitos, necesidades y expectativas de estas partes interesadas, lo cual contraviene lo establecido por la organización ISO en la Enmienda 024 del 23 de febrero de 2024 (Nota 2). <u>Evidencia:</u> Se evidencia el documento "Matriz identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes" (DE-R-002) mediante el cual la organización ha identificado las partes interesadas y sus requisitos pertinentes entre los cuales no se encuentran los requisitos relacionados con el Cambio Climático	4.2. Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018	Direccionamiento Estratégico
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA 1. En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional lo cual redundo 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. 2. 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 OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes. 3. Se encontraron no conformidades de las que se requiera hacer las correcciones y las acciones correctivas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		2	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		2	
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		3	
 Luis Guillermo Ávila Vásquez AUDITOR LÍDER		 Estefanía Nova Orozco AUDITADO	