

FECHA /22/08/2024

INFORME No. 9

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

MEDIDAS PARA EL CONTROL - AAA

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 MEDIDAS PARA EL CONTROL – AAA y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Diana Katherine Forero Muñoz
- Yaneth Castillo
- Patricia Pedroza Ballesteros
- Julio Andrés Rojas Vidarte
- Constanza Flórez
- Olga Rocío Yanguen
- Giovanni Pedraza Rodríguez
-

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
- GD-PR-001 Proceso Medidas para el Control - Intervenidas
- GD-R-Normograma proceso Medidas para el Control
- CT- FT-001 Determinación de no perjuicio en alternativas de productos marginales independientes o para uso particular
- CT- FT-003 Autorización o denegación de cambio de auditor externo de gestión y resultados.
- CT- FT-004 Imposición o acuerdo de programas de gestión
- CT- FT-005 Actuación administrativa sancionatoria
- CT- FT-006 Orden de toma de posesión de empresa de servicios públicos domiciliarios – Orden de levantamiento de medida
- CT-FT-005 Desarrollo de actuaciones administrativas de carácter obligatorio
- CT-P-005 Imposición o acuerdo de programas de gestión
- CT-P-001 Determinación de no perjuicio en alternativas de productor marginal, independiente o para uso particular
- CT-P-003 Autorización o recomendación de cambio de auditores externos de gestión y resultados
- CT-P-005 desarrollo de actuaciones administrativas de carácter sancionatorio
- CT-P-006 Orden de devolución de cobros no autorizados a usuarios de servicios públicos domiciliarios
-

ASPECTOS RELEVANTES

- Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Aseo y Alcantarillado.
- 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 Superintendencia Delegada para Acueducto, Aseo y Alcantarillado.
- 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.

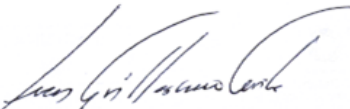
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento 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
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01: Incluir en el documento “DE-R-004 Registro Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME”, con respecto al proceso MEDIDAS PARA EL CONTROL - AAA, el rol del Superintendente Delegado para Acueducto, Aseo y Alcantarillado, así como el de otros roles, en lo que corresponde a la liberación de los productos o servicios y el tratamiento del producto no conforme en la Superintendencia Delegada, de acuerdo con requisitos de los apartados 8.6. y 8.7 de la norma ISO 9001:2015.	5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades Norma ISO 9001:2015

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

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna al proceso MEDIDAS PARA EL CONTROL - AAA 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.
- 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 del Líder del proceso 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>1</u>



Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER



- **Hugo Germán Guanumen Pacheco**
AUDITADO