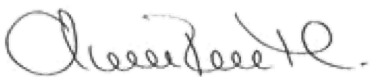


SISTEMA DE GESTION									
SGC	X	SGSST	X	SIGESPI	X	SGA	X	SGAS	NTCPE1000

PROCESO (S) AUDITADO (S): Mejora e Innovación
AUDITOR LÍDER: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera
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 Mejora e Innovación, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.
PERSONAL ENTREVISTADO: Diana Paola Tocora Francisco Murcia R Edgar Vega Pablo Cesar Delgado Narvaez Arley Alvarez Sanchez Anderson Vega Morales Luisa Johanna Palacios Velosa
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) MI-PR-001 PROCESO MEJORA Y INNOVACION MI-I-002 INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE INICIATIVAS DE INNOVACIÓN MI-R-001 NORMOGRAMA PROCESO DE MEJORA E INNOVACIÓN MI-PG-001 PROGRAMA DE TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN QUE INTEGREN SIGME
ASPECTOS RELEVANTES Se constató que el proceso SM-PR-001 "Seguimiento y Medición" dispone de instrumentos normativos como el SM-I-001 "Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME", los cuales brindan directrices claras para la ejecución de las actividades por parte de las dependencias responsables de suministrar la información. Esta estructura metodológica facilita el seguimiento y la medición de las actividades institucionales, constituyéndose en un insumo fundamental para la elaboración de los informes de ley exigidos por los entes de control. Se evidenció que el procedimiento SM-P-001 "Control de Salidas No Conformes" cuenta con información que respalda adecuadamente las operaciones realizadas durante el periodo auditado. Mediante muestreo aleatorio, se verificó el seguimiento a los productos no conformes, constatando que dicha gestión se realiza a través del sistema SIGME, específicamente en su módulo de Producto No Conforme. Este módulo permite registrar, consultar y ejecutar acciones correctivas conforme a los distintos escenarios presentados, garantizando trazabilidad y control sobre las salidas no conformes. Se evidenció que la entidad cuenta con mecanismos de rendición que permiten presentar las actividades propuestas por la alta dirección. Para la vigencia 2024, dicha rendición fue elaborada y presentada conforme a los lineamientos establecidos; no obstante, se encuentra actualmente en proceso de aprobación por parte del Superintendente, debido a los recientes cambios en la administración. Se evidenció que el proceso implementa el instructivo MI-I-002 «Instructivo para el Desarrollo de Iniciativas de Innovación», el cual establece una ruta metodológica por pasos para la formulación y ejecución de soluciones. Durante la revisión, se presentaron los proyectos correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, y se realizó seguimiento a uno de ellos, constatando que las iniciativas cuentan con los respectivos soportes documentales. Esto demuestra que su desarrollo se ha realizado conforme a lo establecido en el instructivo mencionado. Se presentó el documento MI-R-001 «Normograma del Proceso de Mejora e Innovación», en el cual se evidenció que su última actualización corresponde al 17 de septiembre de 2024. Esta actualización responde al seguimiento realizado frente a las necesidades de la organización de contar con una matriz normativa vigente y alineada con los requerimientos actuales, lo que permite garantizar la trazabilidad y cumplimiento de las disposiciones aplicables al proceso. El proceso, en su componente de innovación, cuenta con la sala SUPER-LAB: Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios, espacio destinado al desarrollo de iniciativas que trascienden el uso de tecnologías, promoviendo la generación de ideas desde una perspectiva teórico-práctica con potencial transformador. Durante el periodo auditado, se llevaron a cabo talleres de innovación a nivel nacional, lo que permitió extender esta dinámica a las demás sedes de la organización, fortaleciendo así la cultura de mejora continua y participación institucional.

FECHA: 3/10/2025		INFORME No. 1	
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 evidenciaron mediante muestreo deficiencias en el conocimiento de estratégico de la entidad (misión, visión y objetivos institucionales), lo cual representa una oportunidad de mejora para fortalecer la alineación estratégica y operativa de los procesos.		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
Durante el proceso de auditoría se evidenció que los soportes de los documentos registrados en SIGGESTIÓN, correspondientes a los proyectos de inversión, no se encontraban disponibles para su revisión. En contraste, los documentos soporte del Sistema de Gestión registrados en SIGME sí estuvieron accesibles, lo que evidencia una diferencia en la disponibilidad documental entre ambos sistemas.		8.5.2 Identificación y trazabilidad	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	N/A	N/A	N/A
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA El proceso y su procedimiento asociado cuentan con información pertinente que respalda su implementación y cumplimiento. Asimismo, se verificó que existe trazabilidad efectiva de la información a través del sistema SIGME, lo cual permite el seguimiento estructurado de las actividades, fortaleciendo la gestión documental y la toma de decisiones basada en evidencia. Se cumplió con la elaboración de la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia establecida, conforme a las actividades propuestas por la alta dirección. No obstante, debido a los recientes cambios administrativos, el proceso de aprobación por parte del Superintendente aún se encuentra en trámite. Se evidenció una deficiencia en el conocimiento estratégico por parte del personal de la entidad, específicamente en relación con la misión, visión y objetivos institucionales. (Oportunidad de mejora 1) Se evidenció que la información registrada en el sistema SIGGESTIÓN no se encontraba accesible para su revisión durante el proceso de auditoría, a diferencia de lo observado en el sistema SIGME, donde los documentos soporte del Sistema de Gestión estuvieron disponibles oportunamente. Esta situación refleja una diferencia en la disponibilidad y trazabilidad de la información entre ambos sistemas, lo cual puede afectar la eficacia en la verificación documental. (Oportunidad de mejora 2) El componente de innovación del proceso demuestra un enfoque estructurado y estratégico mediante la implementación de la sala SUPER-LAB: Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios, como espacio institucional para el desarrollo de iniciativas con impacto transformador. Durante el desarrollo de la auditoría, se constató que los instructivos correspondientes al componente de innovación se encuentran debidamente soportados en la documentación presentada, lo que evidencia su aplicación práctica dentro del proceso. Adicionalmente, se observó el compromiso de la organización con la actualización del normograma, reflejando una gestión alineada con la normativa vigente y orientada a la mejora continua.			
No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS		<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>	
 Jonnathan Ricardo Cortes Rivera			
AUDITOR LÍDER JONNATHAN RICARDO CORTES RIVERA		AUDITADO ANDREA PAOLA PRIETO MOSQUERA	