



FECHA 14/06/2023		INFORME No. 2	
SISTEMA DE GESTION			
CALIDAD	X	SG-SST	X
		SIGESPI	X
		AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
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 Seguimiento y Medición, y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.			
PERSONAL ENTREVISTADO: - Estefanía Nova - Diana Paola Tocora - Daniel Fernando Sanmiguel - Johanna Milena González - John Rafael Redondo - Anderson Vega - John Alberto Avilés - Daniel Alejandro López - Diana Patricia Vargas			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SM-PR-001 Proceso Seguimiento y Medición - DE-I- 04 Administración de Riesgos - SM-P-001 Procedimiento Control de Salidas No Conformes - 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-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades para el SIGME - SM-R-001 Revisión por la Dirección 2021-2022			
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 - Conocimiento y aplicación de diferentes herramientas tecnológicas para cada una de las actividades que se desarrollan, por ejemplo, el SIGME, SISGESTION, entre otros. - Aplicación y conocimiento de cada uno 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 ajustar en el documento SM-PR-001 Proceso Seguimiento y Medición, las entradas y salidas de la actividad "Realizar seguimiento a las salidas no conformes de acuerdo con lo establecido en el documento SM-P-001 Procedimiento control de salidas no conformes", teniendo en cuenta que se menciona a todos los procesos y le aplica este documento únicamente a los Procesos Misionales; con el fin de asegurar que las actividades se desarrollan de conformidad a lo establecido.		4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 8.7 Control de Salidas No Conformes	
Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, asesorar a los procesos Misionales que tienen a cargo Servicio No Conforme para la identificación de criterios de producto no conforme claros y fáciles de medir, así como evidenciar en la revisión periódica el cumplimiento ó no de los criterios establecidos; con el fin de facilitar el control y seguimiento de las salidas no conformes.		8.7 Control de las Salidas No Conformes	

Se recomienda dar claridad sobre la conformación de la Alta Dirección teniendo en cuenta que en el documento DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades para el SIGME, se menciona que la Alta Dirección es Personal en empleos de nivel directivo; sin embargo, en el documento SM-R-001 Revisión por la Dirección 2021-2022 publicado en el SIGME el día 13 de junio de 2023, está firmada por el Superintendente y la Jefe de OAPII. Lo anterior para garantizar que el Sistema de Gestión de Superservicios esta siendo revisada por los cargos requeridos para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineadas con la dirección estratégica de la entidad.			9.3 Revisión por la Dirección.
Se recomienda en el riesgo "Posibilidad de que no se reflejen los resultados reales del desempeño del SIGME, debido a una planificación inadecuada de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora Institucional" establecer controles con mayor frecuencia, teniendo en cuenta que los controles que actualmente se tienen establecidos son ANUALES; lo anterior con el fin de minimizar la materialización del riesgo.			6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	En la revisión del indicador "Oportunidad en la verificación de seguimiento de planes de acción – 2023", se evidenció que en las Acciones Rápidas por el cumplimiento del 75% (Nivel Aceptable) del mes de marzo, se presentó vencimiento de las acciones así: ACT-2018-5735 venció el 31/05/2023 y la ACT-2018-5734 venció el 19/05/2023 y a la fecha de la auditoría se encontraban sin documentar. Incumpliendo con lo establecido en el SM-I-001 Instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME. El día 13-jun-2023, se realizó la documentación de las acciones rápidas; por lo anterior la NO CONFORMIDAD FUE CERRADA EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA.	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Seguimiento y Medición
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Seguimiento y Medición, 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.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>1</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>1</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>	
No. DE CONFORMIDADES		<u> </u>	
 Claudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Estefanía Nova Orozco AUDITADO	