

FECHA /12/09/2024

INFORME No. 20

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Estefanía Nova Orozco
- Ana María Cárdenas
- Giovanni Pedraza
- Diana Paola Tocora
- Daniel Fernando Sanmiguel
- Johanna Milena 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-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
- SM-PR-001 Proceso Seguimiento y Medición
- SM-P-001 Procedimiento control de salidas no conformes
- SM-I-001 Instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME
- SM-I-002 Instructivo de seguimiento a la planeación institucional
- SM-I-003 Instructivo seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas
- SM-R-001 Revisión por la dirección 2023
- SM-R-001 Normograma proceso Seguimiento y Medición

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 SISGESTION, 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.

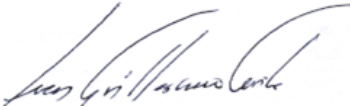
OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01: Incluir a todos los sistemas de gestión en el Numeral 3. Seguimiento y revisión de las partes interesadas, del Informe de Revisión por la Alta Dirección - Vigencia 2023, con fecha mayo de 2024 (solamente se mencionan el Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).	9.3. Revisión por la Dirección Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
NO APLICA	NO APLICA

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

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna al proceso SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional 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 de la OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes.
- No se encontraron no conformidades para el proceso auditado.

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



Estefanía Nova Orozco
AUDITADO