Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	**INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**	SIGME

FECHA /04/10/2024				**INFORME No. 30**			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	**SG-SST**	X	**SIGESPI**	X	**AMBIENTAL**	X

PROCESO (S) AUDITADO (S)
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

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 el proceso EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL y requisitos asociados a tales procesos acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:
- Juan José Pedraza Vargas
- Germán Darío Guerrero
- Giovanni Pedraza R
- Andrea Castro Torres
- Lina Jimena Rincón
- Angelo Mauricio Díaz R.
- Dalila Ariza Téllez
- Ana María Velásquez
- Maritza Coca Espinel

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-005 Manual 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
- DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión
- EV-PR-001 Proceso Evaluación de la Gestión Institucional
- EVF-R-001 Normograma proceso Evaluación de la Gestión Institucional
- EV-M-001 Estatuto de auditoría interna
- EV-M-002 Código de ética del auditor interno
- EV-P-001 Procedimiento auditorías internas de gestión e informes de ley
- EV-I-001 Realización de auditorías internas a los sistemas de gestión
- EV-I-002 Instructivo para la generación y seguimiento de alertas

ASPECTOS RELEVANTES
- Conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno OCI.
- 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 Oficina de Control Interno OCI
- La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad.
- La herramienta SISGESTIÖN, permite el control y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de acción de cada unade 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 cadauno 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 # 1 Establecer en los documentos DE-M-002 Código del Buen Gobierno y en el DE-I-004 Instructivo para la Administración de Riesgos - Numeral 2. Definiciones –Niveles de aceptación al riesgo– un criterio para no valorar ni tratar el riesgo de seguridad digital cuando el nivel de criticidad del activo de información correspondiente sea “Bajo”.	6.1.2. Valoración de riesgos de la seguridad de la información 6.1.3. Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información Norma ISO/IEC 27001:2013

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

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

1. En el desarrollo de la auditoría interna al proceso EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL en la Oficina de Control Interno se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de esta Oficina, lo cual redunda 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 es el de encontrar oportunidades de mejora que le generen valor a la Entidad: Se encontró una (1) oportunidad de mejora la que queda a criterio del Líder del proceso y la OAPII para evaluarla e implementarla si la consideran conveniente.
3. No se encontraron no conformidades; por lo 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 **0**

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA **0**

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES **0**

No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA **1**

Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER

Juan José Pedraza Vargas
AUDITADO