



FECHA: 17/11/2021

INFORME No.1

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTAL	x
----------------	---	---------------	---	----------------	---	------------------	---

PROCESO (S) AUDITADO (S): DEFENSA JUDICIAL

AUDITOR LIDER: William Javier Barrera Tamayo

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): María Alejandra Gaviria Valbuena

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en Bogotá D.C. (Sede Principal)

PERSONAL ENTREVISTADO:

Ana Karina Méndez Fernández	Jefe
Martha Leonor Farah Manzanera	Prof. Especializado
Andrés Cárdenas Gallego	Coordinador Defensa Judicial
Marilú Castaño Arellano	Asesora

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

DJ-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y CÁLCULO DE LA PROVISIÓN CONTABLE DE PROCESOS JUDICIALES
DJ-M-001 DJ-M-MANUAL DE DEFENSA JUDICIAL
DJ-PR-001 DJ-PR-DEFENSA JUDICIAL

ASPECTOS RELEVANTES:

4.1 Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del análisis del contexto interno y externo, sus requisitos pertinentes que impactan el cumplimiento de los propósitos misionales, los resultados previstos en el SIGME y la capacidad institucional desde los sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información.

4.2 Se identifican las partes interesadas para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información desde el documento "DF-002 Identificación de partes interesadas" en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso como las áreas internas de la superintendencia de servicios, contratistas, entes de control, fiscalía, procuraduría, entre otros.

4.3 Se ubica el alcance del sistema alineado con el proceso de Gestión de la información y el conocimiento con respecto a los requisitos de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 9001:2015.

4.4 Se tiene identificada la descripción del proceso con sus entradas y salidas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información en el aplicativo SIGME.

5/ 5.1 Existe compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección y se determinan las responsabilidades y autoridades para calidad, SST, ambiental y seguridad de la información.

Se establecen las responsabilidades y autoridades desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" en el documento "DE-R-004" desde el SGC; Se verifica para los cargos de Coordinador del Grupo de Contratos y Adquisiciones, contratista y queda estipulado en el contrato las funciones a cumplir.

5.2 Se establecen, se conocen y se ubican las políticas para el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información como también las políticas complementarias al proceso; Estas están establecidas en la página institucional a través del aplicativo SIGME, en la pestaña de "quienes somos"

5.2.2 Se tiene disponible para las partes interesadas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

5.3 Se establecen las responsabilidades y autoridades del personal desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004.

Se establecen los roles y responsabilidades y autoridades para las normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información)

Se verifica n las funciones del cargo de Jefe Oficina Asesora de Jurídica, contratistas y profesionales.

5.4 (ISO 45001) Se conoce de la existencia de los comités de Copasst y convivencia, se les comunica a través de correo electrónico y se participa por parte de los funcionarios de la elección de los mismos.

6. Se planifica el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y de seguridad de la información, considerando las cuestiones internas y externas revisadas en el contexto de la entidad a partir de allí se desarrolla una metodología de identificación de riesgos.

6.1 Se desarrolla la metodología de identificación de riesgos teniendo en cuenta:

Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V4 de octubre de 2018 y la NTC-ISO-IEC 27005:2009.

Se adopta también la metodología de reconocido valor técnico diseñada por la ANDJE1 (Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado) aplicable a los procesos judiciales objeto de calificación del riesgo de pérdida y el cálculo de la provisión contable o pasivo contingente según sea el caso.

Se identifican los riesgos del proceso: esta metodología busca
i) El nivel de riesgo de pérdida de un proceso y, ii) el cálculo de la provisión contable o el pasivo contingente.
Se verifica la calificación en el aplicativo Ekogui de manera semestral realizada por el profesional asignado. Mediante memorando 20211320062303 se reporta al resultado de la calificación a Coordinadora del grupo de Contabilidad.
Calidad:
Efectuar Calificaciones De Los Riesgos Procesales Inoportunamente Y Sin La Calidad Requerida
Ambiental:
Consumos de recursos naturales
SST: Biológicos, biomecánica, físico, locativo, naturales, trabajo en alturas, transito, psicosocial
Seguridad de la información: Confidencialidad de la información.
6.1.1/ 6.1.2 Se tienen los siguientes tratamientos para los riesgos:
Calidad:
* Efectuar Calificaciones De Los Riesgos Procesales Inoportunamente Y Sin La Calidad Requerida
Tratamiento:
Verificar la calificación del riesgo realizada por los apoderados, mediante la realización de seguimiento semestral.
Ambiental:
* Consumos de recursos naturales
Tratamiento:
Programa Manejo de Residuos Sólidos, Programa Gestión Eficiente de La Energía, Programa Uso Eficiente del Agua y Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.
SST: Biológicos, biomecánica, físico, locativo, naturales, trabajo en alturas, transito, psicosocial
Tratamiento:
Bioseguridad, pausas activas, socialización en piezas, Programa Entorno Laboral Saludable y Programa Prevención Desórdenes Musculo Esquelético en donde se evidencian las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.
8.3 (ISO 27001) Seguridad de la información: Confidencialidad de la información.
Tratamiento:
Se evidencia la protección de la información en correos electrónicos, accesos, manejo de SIGME, solicitud de acceso y retiros de SIGME.
6.1.2 (ISO 14001) Se identifican los aspectos ambientales más relevantes para la entidad y se aplica la sensibilización del buen uso de recursos como el agua, energía y residuos.
6.1.2 (ISO 27001) La entidad define y aplica un proceso de valoración de riesgos de la seguridad de la información e incluye riesgos asociados con la pérdida de confidencialidad, de integridad y de disponibilidad de información dentro del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información.
6.1.1 y 6.1.4 (ISO 14001) Se identifican los requisitos legales para identificar los aspectos ambientales, se tiene acceso a los mismos y se toman las acciones teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos y requisitos legales y otros requisitos.
6.2 Para el logro de los objetivos de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información se tiene en cuenta las sensibilizaciones en los documentos aplicables al proceso, capacitaciones y divulgaciones a través de correos institucionales, pagina web, boletines e inducción.
6.3 Se verifica la identificación de las necesidades de cambios para el Sistema de Integrado de Gestión considerando su propósito, consecuencias potenciales, integridad del sistema, disponibilidad de recursos y asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
Catarsis: Se verifica la aplicación en Adquisición de bienes y servicios en donde se evidencian las aplicaciones de los pasos definidos: empatía, definición, ideación.
Innovación Cerrada: identificación de reto, crear equipos, reconocimientos:
7/ 7.1 Se garantizan los recursos para la entidad para mantener sus sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información y se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021 de Aceptación de presupuesto 2021.
7.1.2 Se cuenta con el personal para la ejecución de las actividades del proceso en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores y Directivos.
7.1.6 Se realiza inducción al proceso y se verifica la inducción realizada el 9/06/2021. Fabián Molina Rivera, Tania Milena Osorio. También se realizan reuniones de grupo primario.
7.2 Se conoce y se tiene la competencia para el personal integrante del proceso de Adquisición de bienes y servicios
Se cuenta con un Manual de funciones para funcionarios y contratistas en los estudios previos.
7.3 La toma de conciencia en temas como los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico y sensibilizaciones en temas de riesgos ambientales, de SST del proceso, a través de la inducción en la cual se trabaja con 11 módulos.
7.4 Para la gestión de divulgación de la información, se cuenta con diferentes canales, entre correos electrónicos y plataformas tecnológicas, bajo la administración de funcionarios y contratistas conforme a los perfiles de acceso relacionados a continuación.
Intranet, correo de comunicación interna, boletín virtual infórmate, carteleras digitales, pagina Web, redes sociales, portal SUI, correos de comunicación externa, repositorio de fotografías.
7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3 Se crea, actualiza y se controla la información documentada del proceso y requerida por las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018. Se conoce la metodología utilizada para la actualización de la documentación se articula con área de planeación. Se ubican los documentos obsoletos.
8/ 8.1 Legislación de Control disciplinario:
Se conoce y se ubica la legislación referente al proceso de Defensa Judicial así: Ley 393 de 1997 Ley 472 de 1998 Ley 678 de 2001 Ley 1437 de 2011 Ley 1564 de 2012 Ley 2080 de 2021 Decreto 2591 de 1991 Decreto 1716 de 2009 Resolución SSPD 20161300064805 del 05/12/2016 Directiva Presidencial 05 del 22 de mayo de 2009, Circular 09 del 17 de diciembre de 2016, Resolución 353 de 2016.
Asignación: Se verifica si es de una Dirección Territorial y en caso positivo se reasigna Vía ORFEO, si es caso de la sede principal igual se asigna vía ORFEO.
Se manejan los siguientes casos:

Acciones constitucionales Tutela: 2021132010402645E. ORFEO También se tiene en aplicativo Themis. Llega 01/10/2021. 2 días para responder.

Verificar la Competencia: Coordinación de Tutelas a la apoderada Teresita Palacio.

Sustanciar y contestar demanda: 04/10/2021 DJ-F-005

Revisar sentido del fallo e impugnar: No aplica

Comunicar y cumplir la orden judicial: No aplica

Resolver Incidente de Desacato: No aplica

Medios de control contencioso administrativos: 2021132010402645E Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, se verifica calificación de riesgo para cálculo de provisión en aplicativo Ekogui. Calificación BAJA. Radicado 29/01/2021

Asignar demanda: Asignado a doctora Ana María Navarro

Presentar Recurso: Acción contenciosa

Contestar la demanda: Contestado el 17/06/2019 GJ-F-043

Identificar y obtener pruebas: antecedentes administrativos memorando 20191320063173 25/06/2019 GD-F-010.

Alegar de conclusión: No es necesario

Alegatos de conclusión: Realizados en la misma audiencia "Grabación"

Revisar sentido del fallo: Sentencia 201900012-00 08/10/2020

Comunicación y cumplimiento de fallos: memorando de comunicación del fallo 06/12/2020 enviado a Bibiana Guerreño Peñarete Dirección General Territorial.

Requerimientos judiciales.

Asignar el Requerimiento:

Analizar la solicitud e identificar la información:

Recopilar y enviar la información al Grupo de Defensa Judicial: La dependencia encargada

Cumplir con el requerimiento:

Solicitudes de Conciliación, Demandas y Acciones de Tutela, Requerimientos judiciales: Ficha técnica para estudio en comité de conciliación y defensa jurídica DJ-F-008, Certificación de conciliar DJ-F-016, Certificación de conciliar DJ-F-010, Contestaciones de demandas DJ-F-005, Contestaciones de Tutelas DJ-F-005, Alegatos DJ-F-006, Traslados, Objeciones. OTROS: DJ-F-003-F Poder, correo electrónico, DJ-F-005-F Contestación de demanda.

Fallos judiciales, Política de prevención del Daño Antijurídico: Recursos DJ-F-007, Respuestas a Requerimientos DJ-F-004, Memorando de cumplimiento de fallo DJ-F-015, Memorando de comunicación de providencias DJ-F-002, Matriz plan de acción de la Política de Prevención del daño Antijurídico DJ-F-013, GD-F-007 Carta membrete.

Requerimientos judiciales administrativos: Aplicativo Ekogui, Themis, Cuadro de seguimiento a fallos judiciales.

-Verificar el cumplimiento de los términos para atender los diferentes trámites judiciales mediante control y seguimiento adelantado en cuadro de control.

-Seguimiento a las actividades relacionadas con la Política de prevención del daño antijurídico a cargo de la OAJ y demás áreas involucradas.

Se verifica la aplicación y conocimiento de los programas de:

Ambiental: GA-PG-001 Programa Manejo de Residuos Sólidos, GA-PG-002 Programa Gestión Eficiente de La Energía, GA-PG-003 Programa Uso Eficiente del Agua y GA-PG-004 Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.

Salud y seguridad en el trabajo: GH-PG-002 Programa Entorno Laboral Saludable y GH-PG-005 Programa Prevención Desórdenes Musculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.

Seguridad de la información: Se evidencia la protección de la información en correos electrónicos, accesos, manejo de SIGME, solicitud de acceso y retiros de SIGME.

8.2./ 8.2.2/ 8.2.3/ 8.2.4 Los requisitos para los servicios del proceso son determinados según los requisitos legales Ley 393 de 1997 Ley 472 de 1998 Ley 678 de 2001 Ley 1437 de 2011 Ley 1564 de 2012 Ley 2080 de 2021 Decreto 2591 de 1991 Decreto 1716 de 2009 Resolución SSPD 20161300064805 del 05/12/2016 Directiva Presidencial 05 del 22 de mayo de 2009, Circular 09 del 17 de diciembre de 2016, Resolución 353 de 2016, y solicitudes realizadas a través de los diferentes medios disponibles los cuales son asignados a los abogados, se verifica si es de una Dirección Territorial y en caso positivo se reasigna Vía ORFEO, si es caso de la sede principal igual se asigna vía ORFEO.

Las comunicaciones son realizada a través de los medios estipulados en cada caso bien sea memorando, resolución o correo.

8.2 (ISO 14001, ISO 45001) Se conoce superficialmente el plan de emergencias de la entidad.

8.4.1 El proceso se asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su establecimiento de los requisitos de los mismos con su comité Equipo de Trabajo Temático y comité de contratación. Se verifica que el proceso de selección se desarrolle de acuerdo con la modalidad definida en el estudio previo, según lo establecido en el Manual de contratación AS-M-001.

8.4.2 Se verifica el nombramiento de la supervisión o interventoría de contratos y convenios suscritos.

Verificar si existe algún trámite de solicitudes de novedades contractuales y el procedimiento administrativo sancionatorio contractual

8.4.3 Se provee la información a través de los estudios previos, establecimiento de requisitos en los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

8.5 Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas

Se verifica la realización del seguimiento y control de términos y calidad de los productos en cualquiera de sus modalidades:

Se verifica la calificación en el aplicativo Ekogui de manera semestral realizada por el profesional asignado.

Se realiza seguimiento mensual de términos de vencimiento y desviaciones presentadas.

Asignaciones del aplicativo ORFEO

Controles de seguridad de la información: Se tienen en cuenta los contratos con cláusulas de confidencialidad y se maneja la información documentada en el Aplicativo Orfeo, se manejan como privados.

Claves: Se verifica el establecimiento de contraseñas seguras. Se cambia la contraseña cada 3 meses.

Abrir la plataforma o correo en equipos (computador, tableta, celular, otros) que cuenten con software y buscador de red (Chrome, Firefox, Bing, u otros) actualizados y protegidos contra virus.

Cerrar las sesiones de plataformas y correos cada vez que se finalice la sesión de trabajo. Al dejarla abierta puede ser accedida por un tercero.

Respaldo información: A través de ORFEO

Ambiental: Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.

Salud y seguridad en el trabajo: Programa Prevención Desórdenes Musculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.

9/ 9.1 Se tiene seguimiento y medición del proceso mediante indicadores de indicadores de gestión y anti soborno:

1. Calificación del riesgo de procesos en Ekogui: frecuencia: semestral, meta 100%, resultado 100%
2. Demandas atendidas: Frecuencia mensual, meta 100%, resultado 100%

9.1.3 Cada indicador tiene su análisis y rangos de medición los cuales están ligados a acciones inmediatas o preventivas o correctivas de no cumplir en los porcentajes esperados.

9.2 Se realizó la auditoria en 2020 a los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información; No se ha tenido no conformidades derivadas de auditorías internas año 2020.

9.3 La frecuencia de realización de la Revisión por la Dirección es anual con corte 01 de junio.

Se incluyen las entradas de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo)

Actualmente se encuentra en revisión.

10/ 10.1 La entidad ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.

10.2/ 10.3 Actualmente no se tienen acciones de mejora. Se tienen 2 acción correctiva, se verifica acción correctiva AC-GJ-002 Fecha 01/09/2021 Abierta.

AC-GJ-24 Fecha 01/02/2021 Abierta

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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
No hay oportunidades de mejora			No aplica
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No hay no conformidades	No aplica	No aplica

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

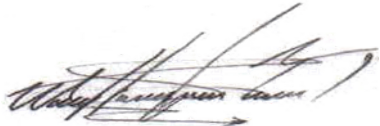
El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s), NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 de igual manera el proceso ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los servicios incluidos en el alcance, así como las políticas y los objetivos de la Organización desde el proceso de Defensa Judicial.

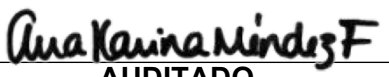
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 0

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA 0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES 0

No. DE CONFORMIDADES 0


 William Javier Barrera Tamayo
AUDITOR LÍDER


AUDITADO



