



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA /06/09/2024

INFORME No. 17

SISTEMA DE
GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO: PROTECCIÓN AL USUARIO y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

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 los procesos PROTECCIÓN AL USUARIO y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INSTITUCIONAL para la DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO y requisitos asociados a tales procesos acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Johana Valencia Alegría
- Celia Carolina Guzmán Sánchez
- Dora Ligia Torres Cobos
- Natalia Amparo Delgado Yara
- Mario Antonio Carbonell Rojas
- Gladys Cecilia Santisteban Díaz
- María Isabel Torres
- María Alejandra Jaramillo Quintero
- Roselin Ramírez Murillo
- Carolina Sánchez Gaitán
- Mildred Camacho Galvis
- Johanna Milena González Aguilar
- Luis Guillermo Ávila

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
- PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario
- PU-FT-001 Respuesta a peticiones en interés general o particular
- PU-FT-002 Recurso de Queja
- PU-FT-003 PU Acto aditivo. que resuelve el Recurso de apelación RMC
- PU-FT-004 Investigación por SAP unificado
- PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites
- PU-P-002 Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo
- PU-P-003 Reconocimiento Efectos SAP
- PU-R-001 Normograma proceso Protección al Usuario
- FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento del Control Social
- FCS-P-001 Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana
- FCS-P-002 Registro de vocales de control
- FCS-R-001 Normograma proceso Fortalecimiento para el Control Social

ASPECTOS RELEVANTES

- Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios de la Dirección Territorial Centro
- 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 Dirección Territorial Centro.
- La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad.
- La herramienta SISGESTIÓN, 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 en el documento DE-R-004 Registro Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME con respecto al proceso PROTECCIÓN AL USUARIO el rol del Profesional de la Dirección Territorial responsable de la actividad 6. Asignar para la revisión y radicación del proyecto de respuesta, del procedimiento PU-P-001 GESTIÓN DE TRÁMITES, con las responsabilidades que le corresponden para la liberación de los productos o servicios conformes y el tratamiento del producto o servicio no conforme en cumplimiento de los apartados 8.6. y 8.7 de la norma ISO 9001:2015, respectivamente.	5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades Norma ISO 9001:2015 

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Evidencia: En el normograma del proceso PROTECCIÓN AL USUARIO no se han identificado la Ley 1712 de 2015 ni el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14. Tampoco se ha identificado la norma NTC 6047:2013 Accesibilidad al medio físico. Espacio de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos	8.1. Planificación y control operacional Norma ISO 9001:2015	PROTECCIÓN AL USUARIO
2	NO APLICA		

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna a los procesos PROTECCIÓN AL USUARIO y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL en la DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de esta Territorial, 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 del Líder del proceso y la OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes.
- Se encontró una (1) no conformidad, de la cual se requiere hacer correcciones y acciones correctivas eficaces para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

1

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

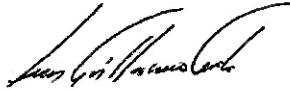
0

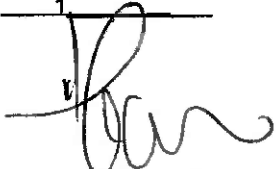
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

1

No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

1


Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER


- Elmer Felipe Durán Carrón
AUDITADO