

FECHA /18/09/2024

INFORME No. 24

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

DIRECCIÓN TERRITORIAL SURORIENTE: 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 SURORIENTE y requisitos asociados a tales procesos acorde con la documentación establecida.

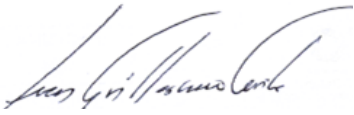
PERSONAL ENTREVISTADO:

- Patricia Almario Ortiz
- Luisa Fernanda Díaz
- Jasbedy Fernanda Barrero
- Luis Miguel Martínez
- Camilo Sánchez Daniels
- Carlos Arturo Bautista
- María Paula Ortega
- Laura Tejada Gutiérrez
- Janeth Amaya Suárez
- Fernando Charry S
- Jimena Candelo Perdomo
- Jairo Zambrano Caviedes
- Alexander Godoy
- Yesica Herrera
- Juan Carlos Perdomo
- Katherine Neira Díaz
- Sandra Milena C
- Fabio Rodríguez
- Ancizar Perdomo
- Camila Andrea Uribe
- Stephany Juliette Bocanegra
- Felipe Andrés Gómez
- Bryan S. Quintero
- Keshia Fernanda González
- Eutiquio Cerquera
- William Javier Calderón
- Katherine Neira Díaz
- Laura del Pilar Yepes
- Daniela Izquierdo Hoyos
- Diana Montealegre
- José Luis Quintero
- Carlos Arturo Bautista
- Carolina Sánchez
- Daniela Zúniga Leal
- Stephanie Bocanegra
- Johanna Milena González Aguilar

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 activo. 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 SurOriente - 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 SurOriente. - 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 la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST la caída de los cables de energía en el punto de encuentro frente a la sede de la Territorial.	8.1.2. Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST Norma 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02 Solicitar el plan estratégico de seguridad vial al parqueadero subcontratado por el arrendador de las instalaciones de la Territorial Inmobiliaria Yatrana S.A.S.	8.1.4.3. Contratación externa Norma ISO 45001:2017

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. <u>Evidencia:</u> La estructura del edificio Plaza 11 sede de la Dirección Territorial SurOriente en Neiva no cuenta con gabinetes contraincendios incumpliendo lo requerido por la NFPA 25. Norma para la Inspección, Prueba, y Mantenimiento de Sistemas de Protección contra Incendios a Base de Agua, de la National Fire Protection Association, referenciada en el documento GA-R-001 Normograma Proceso Gestión Administrativa y Logística.	7.1.4. Infraestructura a) edificios y servicios asociados Norma ISO 9001:2015	PROTECCIÓN AL USUARIO
2	La organización no controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el Capítulo 6 de la norma NTC ISO 45001:2018. <u>Evidencia:</u> Se planearon Inspecciones para SST en la Territorial para el mes de junio/2024, que se ejecutaron por ausencia del profesional por parte de la profesional Gloria Juvinao; sin embargo, no se cuenta con evidencias en los registros correspondientes.	8.1.1. Planificación y control operacional - Generalidades Norma ISO 45001:2018	PROTECCIÓN AL USUARIO
3	La organización no controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el Capítulo 6 de la norma NTC ISO 45001:2018. <u>Evidencia:</u> No se realiza la revisión periódica a los extintores de la sede de la Dirección Territorial desde el año 2022, incumpliendo lo requerido por la NFPA 25. Norma para la Inspección, Prueba, y Mantenimiento de Sistemas de Protección contra Incendios a Base de Agua, de la National Fire Protection Association, referenciada en el documento GA-R-001 Normograma Proceso Gestión Administrativa y Logística.	8.1.1. Planificación y control operacional - Generalidades Norma ISO 45001:2018	PROTECCIÓN AL USUARIO
4	La organización no incluye la comunicación de la información pertinente a los visitantes en los procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales. <u>Evidencia:</u> En la Dirección Territorial no se llevan registros de CONTROL DE VISITANTES GH-F-115 establecido en el proceso Gestión del Talento Humano.	8.2. f) Preparación y respuesta ante emergencias Norma ISO 45001:2018	
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 SURORIENTE 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 encontraron cuatro (4) no conformidades, de las 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	<u>4</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>4</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>2</u>


Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER


Patricia Almario Ortiz
AUDITADO

