

FECHA 01 de septiembre de 2023				INFORME No. 1			
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI		AMBIENTAL	x
PROCESO (S) AUDITADO (S): DEFENSA JUDICIAL							
AUDITOR LÍDER: JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR							
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): ANGIE JULIETH ACOSTA VEGA							
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 de Normativa, y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: Magda Pachón Marilú Castaño Cristian Burbano Andrés Cárdenas							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - ISO 9001: 2015: Numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2, 7.5, 9.1, 10.1, 10.2 y 10.3. - ISO 14001:2015: Numerales 4.1,4.2,4.3, 4.4, 5.2, 6.1, 6.2, 7.3, 7.5, 8.2, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2 y 10.3. - ISO 45001:2018: Numerales 4.1, 4.2, 4.3,4.4, 5.2, 5.4, 6.1, 6.2, 7.3, 7.5, 8.2, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2 y 10.3. - Decreto 1072 del 2015. - Resolución 0312 del 2019. - Demás normatividad y documentos aplicables. - Proceso Defensa Judicial - Manual Defensa Judicial							
ASPECTOS RELEVANTES Conocimiento y compromiso por parte de los funcionarios del proceso en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas, así como el manejo de las herramientas tecnológicas como el SIGME, CRONOS. Cumplimiento y conocimiento de los sistemas de gestión (Calidad, Ambiental, SST).							
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	
Se recomienda realizar actualización del Registro de las partes interesadas en el DE-R-002 ya que no se encuentran identificados algunas partes interesadas propias del proceso por ejemplo Despachos Judiciales, Agencia Nacional de Defensa Jurídica, entre otros.						Numeral 4.2 ISO 9001:2015	
Se recomienda revisar las actividades asociadas la ACPM AM-DJ-001, toda vez que algunas se encuentran vencidas sin reporte de ejecución las cuales estaban programadas para el 31 de julio y 31 de agosto de 2023. Dicha acción fue devuelta para ajustes y no ha sido ajustada. La actividad ACT-2018-5881 de la ACPM se reportó extemporáneamente y a la fecha se encuentra pendiente de cierre.						Numeral 10.1 ISO 9001:2015	
No.	NO CONFORMIDAD				REQUISITO NORMA	PROCESO	
1	En el proceso Defensa Judicial DJ-PR-001 actividad No. 1 se cita el formato Matriz plan de acción de la Política de Prevención del daño Antijurídico DJ-F-013, así mismo, en el Manual de Defensa Judicial se citan los formatos Matriz de causas priorizadas DJ-F-011, Matriz Identificación de la actividad litigiosa DJ-F-012, Matriz plan de acción de la Política de Prevención del daño Antijurídico DJ-F-013, los				Norma NTC ISO 7.5. Información documentada 9001:2015		Defensa Judicial

	cuales no se encuentran creados y publicados en SIGME, Incumpliendo con la Norma NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5 Información Documentada.		
2	Al hacer la revisión de los indicadores del proceso Defensa Judicial se evidencia lo siguiente: (I) El indicador CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE PROCESOS EN EKOGUI se registró 3251 procesos activos en EKOGUI sobre 3251 con calificación del riesgo EKOGUI, sin embargo, en el análisis del indicador se refiere a que 72 no se calificaron por las excepciones contempladas en la norma, lo que quiere decir que 3179 son los procesos con calificación del riesgo, por lo que se evidencia un error en la medición. (II) El indicador DEMANDAS ATENDIDAS del mes de enero de 2023 se registró que 23 fueron contestadas en oportunidad y 23 fueron presentadas contra la Superservicios, sin embargo, la evidencia aportada corresponde a demandas atendidas durante la vigencia 2022, lo que no permite confirmar el valor para el mes de enero de la vigencia 2023. (III) El nombre del indicador CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS Y CONCILIACIONES 2022 Refiere a la vigencia 2022 sin embargo su medición corresponde a la vigencia 2023, de otra parte, la medición del primer semestre fue realizada de forma extemporánea esto es 31/08/2023. (IV) No se ha creado ni medido el indicador asociado a la ejecución presupuestal de la vigencia 2023 de la Oficina Asesora Jurídica conforme a lo solicitado por la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional mediante memorando 20235000026693 del 10 de marzo de 2023. Todo lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 9.1 de la norma ISO 9001 de 2015 donde se describe que la organización debe determinar que necesita seguimiento y medición, los métodos para asegurar resultados válidos, cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	Norma NTC ISO numeral 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación	Defensa Judicial
3	El riesgo de gestión Posibilidad de efectuar calificaciones de los riesgos procesales inoportunamente y sin la calidad requerida. No cuenta con el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre incumpliendo lo establecido en el instructivo para la administración de riesgos DE-I-004 numeral 3.15 Monitoreo de la gestión de Riesgos. De otra parte, en el riesgo del proceso Defensa Judicial Posibilidad de afectación económica por el incremento del valor que se debe pagar concepto de sentencias ejecutoriadas y conciliaciones por demoras en su liquidación y pago, en el seguimiento a los controles se evidencia: error al abrir la evidencia de otra parte, los controles establecidos no están redactados conforme a lo establecido en el instructivo DE-I-004 para la administración de riesgos numeral 3.9.4 donde se definen los elementos para definir los controles: (responsable, frecuencia, propósito, cómo se realiza la actividad, que pasa con las observaciones o desviaciones, evidencias).	Instructivo DE-I-004 para la administración de riesgos numeral 3.15 y 3.9.4 Numeral 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Defensa Judicial

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Gestión Jurídica, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora Jurídica está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015, NTC/ISO 45001:2018.

Sin embargo, se observa la necesidad de implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan a un mayor fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>3</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES	<u>3</u>

JOHANNA MILENA
GONZALEZ AUDITOR LÍDER

ANDRES CARDENAS
AUDITADO