

FECHA 21/07/2023

INFORME No. 13

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)
FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

AUDITOR LÍDER:
CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER

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 la caracterización del proceso de Fortalecimiento del Control Social; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Ulver Triviño
- Carolina Moreno
- Diego Alejandro Ayala
- Dora Araque
- Daniel Martínez
- Chayan Peñalosa

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

- FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento del Control Social
- DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora
- DE-I- 04 Administración de Riesgos
- MI-P-003 Procedimiento de Gestión de Cambios
- 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
- SM-P-001 Procedimiento Control de Salidas No Conformes

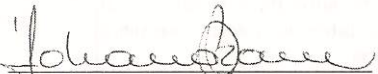
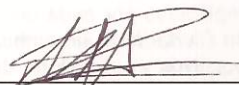
ASPECTOS RELEVANTES

- Conocimiento y compromiso por parte de los servidores de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas.
- Desarrollo de bases de datos para el seguimiento de actividades como: Mapa Seguimiento a la Gestión SDPUGT y Mapa de Vocales de Control -CDCS, los cuales permiten visualizar la gestión desarrollada por el proceso.
- Aplicación y conocimiento de cada uno de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la SDPUGT.

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 la tabulación y análisis de las Encuestas de Satisfacción de Actividades de Participación Ciudadana - FCS-F-002, teniendo en cuenta que se observó que llevan un registro en Forms de las encuestas aplicadas por cada uno de los eventos desarrollados de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana, sin embargo no se analizan los datos; lo anterior permitirá determinar los aspectos positivos y por mejorar de los eventos realizados.	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del Cliente
Se recomienda revisar la meta establecida del indicador "Actividades de Participación Ciudadana con los Grupos de Valor", debido a que en la ficha del indicador se tiene establecida una meta del 95%, sin embargo en el SIGME esta establecido como Intervalo de Cumplimiento del 45% al 100%. De otra parte, el seguimiento del indicador es cuatrimestral y el último análisis del indicador se desarrolló fuera de las fechas establecidas (06/06/2023). Lo anterior permitirá realizar un adecuado control y seguimiento de las actividades desarrolladas por el proceso.	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
Se recomienda realizar una revisión de los criterios establecidos en las Fichas Técnicas de Salida del Proceso de Fortalecimiento del Control Social; debido a que no son claros y dificulta el seguimiento periódico de estas actividades. Esto facilitará a la Superintendencia y a las Direcciones Territoriales realizar un control de los criterios que se establezcan para los productos del proceso.	ISO 9001:2015 8.7 Control de las Salidas No Conformes

Se recomienda fortalecer la sensibilización de las Políticas de Seguridad de la Información, especialmente en el uso del carnet y equipos desatendidos, con el fin de garantizar la seguridad de los recursos humanos y físicos.		ISO 27001:2013 A.11.2.8 Equipo de usuario desatendido. A.11.1.2 Controles de acceso físicos	
Se recomienda realizar seguimiento al desarrollo del curso de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los Contratistas de la SDPUGT, con el fin de asegurar la ejecución de las obligaciones establecidas para los Contratistas.		ISO 45001:2018 8.1.4.2 Contratistas	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión realizada del listado de vocales registrados en el Mapa de Vocales de Control -CDCS y base de datos en Excel, se evidenció lo siguiente: - El señor Javier Hernando Esteban- Piendamó, se encuentra activo pero en la revisión realizada se evidencia correo del 16 de noviembre de 2021 donde presenta la renuncia. - En la actividad desarrollada en pasto de junio de 2023, en el listado se observan las siguientes personas que se registran en el listado de asistencia como vocales: Carlos Humberto Barante, Nancy Meneses y Elsa Tova, sin embargo al revisar el listado de la entidad no están como vocales. - No se está llevando un control y seguimiento de los vocales a los cuales se les están realizando las capacitaciones conforme a la Estrategia de Participación Ciudadana. Incumpliendo con el Artículo 65 de la Ley 142 de 1994(...) 65.2. (...)En coordinación con los municipios y la Superintendencia, deberán asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria para representar a los comités.	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	Fortalecimiento del Control Social
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Fortalecimiento del Control Social, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, 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 y NTC/ISO 27001:2013. 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		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		1	
No. DE CONFORMIDADES			
 Claudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Ulver María Triviño Hermida AUDITADO	