

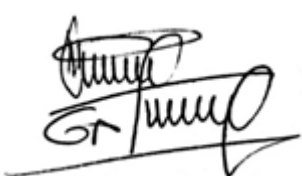


Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 01 de septiembre de 2023		INFORME No. 1	
SISTEMA DE GESTIÓN			
CALIDAD	X	SG-SST	X
		SIGESPI	
		AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S): NORMATIVA			
AUDITOR LÍDER: JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): ANGIE JULIETH ACOSTA VEGA			
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: 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 AUDITORÍA: 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 Normativa - Procedimiento de Análisis y Acompañamiento jurídico			
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 asegurar la visualización de las evidencias que dan cuenta de la ejecución de los controles del riesgo "Posibilidad de Contestar las solicitudes por fuera de términos legales o no contestarlas" toda vez se presenta error al abrir el archivo adjunto y adicional se anexó un memorando de abril de la vigencia 2022 cuando el seguimiento corresponde a la vigencia 2023, de otra parte, faltan los correos electrónicos remitidos mensualmente, que si bien se evidenciaron en la auditoria, en la evidencia cargada no permitió visualizarlos, así como el memorando correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2023.		Numeral 6.1.2 Norma ISO 9001:2015.	
Se recomienda revisar las ACPM del proceso Defensa Judicial vigentes, toda vez que algunas actividades están asignadas a la funcionaria Olga Emilia de la Hoz Valle, la cual ya no labora en dicha dependencia, a fin de garantizar que sean reportadas oportunamente.		Numeral 10.1 Norma ISO 9001:2015.	
Se recomienda garantizar que todos los reportes efectuados al indicador tiempo promedio que tarda la OAJ en dar respuesta a solicitudes recibidas de forma extemporánea, cuente con la evidencia que permita confirmar las cifras reportadas, lo anterior toda vez que el correspondiente al segundo bimestre no ha sido cargado.		Numeral 9.1. Norma ISO 9001:2015.	

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1.	En la actividad 7 del proceso Normativa, se referencia el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, sin embargo, el mismo fue sustituido por la ley 1755 de 2015. En el procedimiento de Análisis y acompañamiento jurídico operación 4 se describe como salida el Sistema Contratación Pública - SECOP, sin embargo, desde el 2023, ya no se realizan actividades asociadas a esta plataforma. En el procedimiento de Análisis y acompañamiento jurídico la operación No. 12 se describe como salida el informe de actividades que contempla el trámite realizado a las solicitudes presentadas, en la entrevista manifiestan que esto se expone en reuniones de grupo primario, sin embargo, en el acta de reunión de marzo de 2023, dentro de los temas tratados no se evidencia que se haya socializado los trámites realizados a las solicitudes presentadas. Todo lo anterior, incumple con la Norma NTC ISO 9001:2015, los numerales 7.5.3 Control de la información documentada.	Norma NTC ISO 7.5.3 Control de la información documentada 9001:2015	Normativa
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Normativa, 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>1</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>1</u>	
 JOHANNA GONZALEZ AGUILAR Auditor Líder		 ANDRÉS CARDENAS GALLEGO Auditado	