

FECHA /20/09/2024

INFORME No. 25

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

DEFENSA JUDICIAL

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 la caracterización del proceso DEFENSA JUDICIAL y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Andrés Cárdenas Gallego
- Marilú Castaño
- Daniel Fernando Sanmiguel
-

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

- DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora
- 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
- DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión>
- MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones 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
- DJ-PR-001 Proceso Defensa Judicial
- DJ-R-001 Normograma proceso Defensa Judicial
- DJ-R-002 Matriz de riesgos de soborno
- DJ-M-001 Manual de Defensa Judicial
- DJ-I-001 Instructivo para la calificación del riesgo y cálculo de la provisión contable de procesos judiciales
- DJ-I-002 Instructivo para la formulación de directrices de conciliación
- DJ-I-003 Instructivo para la comunicación de sentencias, laudos arbitrales y conciliaciones judiciales desfavorables con contenido económico
-

ASPECTOS RELEVANTES

- Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica.
- 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 Oficina Asesora Jurídica.
- 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
NO APLICA	NO APLICA

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Al actualizar la información documentada, la organización no se asegura de que esta esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. <u>Evidencia:</u> La Política de Defensa Jurídica no está incluida en el documento Código de Buen Gobierno Código DE-M-002 Versión 19 Julio de 2024, que establece en su numeral 2. Alcance: "El Código de Buen Gobierno contiene las políticas institucionales que son aprobadas mediante alguno de los comités de gestión de la Superservicios, y deben ser atendidas en sus decisiones y acciones, por todos los miembros de la Entidad".	7.5.3.1.a) Control de la información documentada Norma ISO 9001:2015	DEFENSA JUDICIAL
2	La organización no controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015. <u>Evidencia:</u> La fecha de seguimiento y/o actualización de las fichas de los riesgos de gestión 2 y 3 del proceso DEFENSA JURÍDICA corresponde a la vigencia del 2023 (21/2/2023 en ambas fichas), incumpliendo lo establecido en el documento DE-I-004 Instructivo para la Administración del Riesgo, Operación 11. Revisar riesgos (se revisan los riesgos valorados y tratados por lo menos una vez año para actualizar su análisis).	8.1, Planificación y Control Operacional Norma ISO 9001:2015	DEFENSA JUDICIAL
3	NO APLICA		
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA 1. En el desarrollo de la auditoría interna al proceso DEFENSA JUDICIAL se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo, 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. 2. 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. 3. Se encontraron no conformidades de las que se requiere hacer correcciones o acciones correctivas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		2	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		2	
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		0	
 Luis Guillermo Ávila Vásquez AUDITOR LÍDER  Manuel Alejandro Molina Rouge AUDITADO			