

FECHA /13/08/2024

INFORME No. 4

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

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 la caracterización del proceso FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Felipe Durán Carrón
- Diego Alejandro Ayala M.
- Luis Fernando Méndez
- María Natalia López B.
- Nathalie Legro Hernández
- Daniel Martinez A,

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
- FCS-FT-001 Capacitación a vocales de control,
- FCS-FT-002 Funcionamiento del sistema de vigilancia y control para los comités de desarrollo y control social,
- FCS-FT-003 Registro de comités de desarrollo y control social y vocales de control,
- FCS-FT-004 Socialización en deberes y derechos a los usuarios de servicios públicos domiciliarios y a la ciudadanía,
- FCS-FT-005 Soporte autoridad territorial para promoción de participación ciudadana en comunidades
- 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 Superintendencia Delegada. para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
- 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 de Entidades Intervenidas y en Liquidación.
- La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad.
- La herramienta SIGGESTIÓN, 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 el documento DE-R-004 Registro Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME con respecto al proceso FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL el rol del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, las responsabilidades y autoridades que le corresponden para la liberación de los productos o servicios y el tratamiento del producto no conforme según los apartados 8.6. y 8.7 de la norma ISO 9001:2015.	5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades Normas ISO 9001:2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Integrar al documento "MI-R-002- Matriz de Comunicaciones del SIGME" con respecto al proceso FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL las comunicaciones que emite el Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con su mensaje, destinatario y medio de comunicación, como, por ejemplo, las Estrategias de Participación Ciudadana de cada vigencia,	7.4. Comunicación Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Evidencia: Se encontró un correo electrónico con fecha 10 de julio/2023 por el cual el Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio Sr. Ulver María Triviño Hermida aprobó la Estrategia de Participación Ciudadana 2023, función que le corresponde al equipo de trabajo que gestiona la Política "Participación Ciudadana en la Gestión Pública" del MIPG, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8º de la Resolución SSPD – 20231000606575 del 29 de septiembre/2023 por el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia y se deroga la Resolución SSPD 20221000826265 del 12 de septiembre/2022.	8.1. Planeación y Control Operacional Norma ISO 9001:2015	Fortalecimiento del Control Social
2	NO APLICA		
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA - En el desarrollo de la auditoría interna al proceso FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Superintendencia para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, lo cual redunda 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 encontró una (1) no conformidad, de la 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		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		2	
 Luis Guillermo Ávila Vásquez AUDITOR LÍDER  - Elmer Felipe Durán Carrón AUDITADO			