

FECHA /14/08/2024

INFORME No. 5

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

PROTECCIÓN AL USUARIO

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 PROTECCIÓN AL USUARIO y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Felipe Durán Carrón
- Diego Alejandro Ayala M.
- María Natalia López B.
- Ketty Yulieth Haloby.
- Claudia Serrano
- Bonny Geraldine Pérez
- Ma. Isabel Ruget Blanco
- Dora Araque
- Johanna Milena González
- Iván Vásquez Ramírez

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
- PU-FT-001 Respuesta a peticiones en interés general o particular
- PU-FT-002 Recurso de Queja
- PU-FT-003 PU Acto adtivo. que resuelve el Recurso de apelación rmc
- PU-FT-004 Investigación por SAP unificado
- PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario
- PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites
- PU-P-002 Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo
- PU-P-003 Reconocimiento Efectos SAP
- PU-R-001 Normograma proceso Protección al Usuario

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 unade 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 cadauno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de la Entidad.

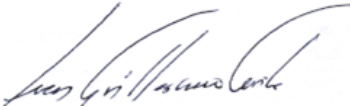
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento 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: Establecer la Norma NTC 6047:2013 Accesibilidad al medio físico. Espacio de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos, como una de las normas a cumplir por parte de las Empresas de Servicios Públicos y de la cual la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio constataría su implementación en las visitas de Inspección, Vigilancia y Control a dichas empresas, en cumplimiento del Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14.	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Incluir en el documento DE-R-004 Registro Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME con respecto al proceso PROTECCIÓN AL USUARIO el rol de las Mesas Consultivas, mencionadas en las actividades 7 y 8 de la caracterización del proceso PU-PR-001, con 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 Norma ISO 9001:2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 03: Establecer la frecuencia de medición del NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario) dependiendo del contexto y los objetivos específicos, y considerando: Tipo de Servicio, Ciclo de Mejora Continua y Eventos Específicos.	9.1.2. Satisfacción del Cliente Norma ISO 9001:2015

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: No se han publicado en la página web de la Superservicios los PQRS de los 4 trimestres de 2023, incumpliendo por tanto lo establecido por la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 9°. Publicación de información, así como el Decreto 1081/2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, normas mencionadas en el procedimiento Gestión de Trámites CÓDIGO: PU-P-001.	8.1. Planificación y control operacional Norma ISO 9001:2015	Protección al Usuario
2	NO APLICA		

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna al proceso PROTECCIÓN AL USUARIO se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, 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.
- 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	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>3</u>



Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER



- Elmer Felipe Durán Carrón
AUDITADO