



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 20-07-2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD		SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTAL	x
---------	--	--------	---	---------	---	-----------	---

PROCESO (S) AUDITADO (S)
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

AUDITOR LÍDER: CARLOS ROSAS ACEVEDO; PAOLA ANDREA ÁNGEL

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): WILLIAM CALLEJAS BASTO; MAURICIO GONZÁLEZ

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 14001:2015, 45001:2018 y la 27001:2013, para el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud en el trabajo y seguridad y privacidad de la información y los requisitos legales y reglamentarios aplicables en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de servicios públicos domiciliarios, para la atención de los requisitos de sus partes interesadas

PERSONAL ENTREVISTADO: John Rafael Redondo Campos, Paola Tocora Monje, Johanna Milena González Aguilar, Lida Constanza Cubillos Hernández, María Ercila Castañeda de Guerrero, Daniel Fernando Sanmiguel Cespedes

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 27001:2013, NTC ISO 45001:2018, Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y documentos propios de la organización enmarcados en sus Sistema Integrado de gestión, como lo son:

- Contexto estratégico institucional
- Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes
- Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora Versión
- Resolución 20201000050165 del 11-11-2020
- Resolución No. 20211000153595 del 13-05-2021
- Resolución No. SSPD 20211000391444 DEL 11-08-2021
- Matriz de roles, responsabilidades y autoridades
- Manual de políticas complementarias del SIGESPI.
- Gestión de Activos de Información
- Responsabilidades de los usuarios
- Controles contra códigos maliciosos
- Acuerdos de confidencialidad o de no divulgación
- Identificación de la legislación
- aplicable y de los requisitos contractuales
- Matriz de comunicaciones del sistema integrado de gestión y mejora
- Código de buen gobierno
- Instructivo para la administración de riesgos
- Identificación de peligros, evaluación valoración de riesgos y determinación de controles
- Instructivo para la administración de riesgo
- Declaración de aplicabilidad SIGESPI NORMA NTC ISO/IEC 27001:2013
- Plan de trabajo
- Resolución 20211000886495 del 30-12-2021.
- Manual de funciones
- Plan institucional de capacitaciones
- Diagnóstico de necesidades de aprendizaje individual
- Programa de Toma de Conciencia y Formación para los Sistemas de Gestión que Integren SIGME y el Sistema de Control Interno
- Procedimiento gestión de cambios
- Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias
- Instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME.
- Procedimiento auditorías internas de gestión e informes de ley
- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones
- Control de acceso
- Áreas seguras
- Seguridad de las comunicaciones
- Gestión de incidentes de Seguridad de la información

ASPECTOS RELEVANTES

- El Sistema Integrado de Gestión mantiene de manera organizada y disponible toda la documentación asociada a los procesos, obligaciones y controles, adicionalmente se evidencia el conocimiento y manejo por parte de los líderes del procesos y colaboradores de la plataforma SIGME.
- Los funcionarios conocen como acceder a la documentación del Sistema Integrado de Gestión en la plataforma SIGME.
- Los funcionarios identifican los peligros y riesgos asociados a su cargo y aplican los controles establecidos.

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, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados o ausencia del equipo auditor por calamidades

OPORTUNIDADES DE MEJORA		REQUISITO NORMA
Fortalecer el análisis del contexto por cada una de las sedes y direcciones territoriales que tiene la Superservicios.		NTC ISO 14001:2015 NTC-ISO 45001:2018 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO
Fortalecer la articulación del contexto con la identificación de riesgos de gestión para los Sistemas de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		NTC ISO 14001:2015 NTC-ISO 45001:2018 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO
Articular con la alta dirección el fortalecimiento de los recursos en materia del sistema de gestión integrado de gestión en particular para el componente ambiental		NTC ISO 14001:2015 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO
Continuar fortaleciendo los lineamientos del sistema de gestión SST en funcionarios y contratistas.		NTC-ISO 45001:2018 7.3 TOMA DE CONCIENCIA
Se deben socializar con todos los colaboradores y partes interesadas las políticas complementarias de seguridad de la Información cada vez que se realice una actualización de estas.		NTC-ISO-IEC 27001 5.2 POLÍTICA A.5.1.1 Políticas para la seguridad de la información
Se recomienda implementar estrategia para socializar el procedimiento de Gestión de incidentes a terceros y proveedores teniendo en cuenta que son partes interesadas que tienen como responsabilidad reportar cualquier situación anormal que pueda afectar la Confidencialidad, integridad y Disponibilidad de la Información.		NTC-ISO-IEC 27001 A.16.1.3 Reporte de debilidades de seguridad de la información

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	N/A	N/A	N/A

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

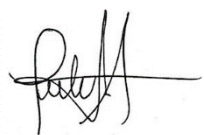
El equipo auditor concluye que el proceso se ha establecido mantenido y mejorado de manera integral conforme con los requisitos de las normas; ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 e ISO 27001:2013

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 0

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORÍA 0

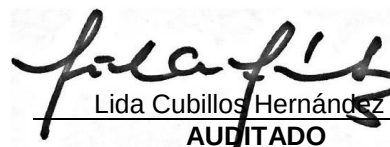
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES 0

No. DE CONFORMIDADES 0

Paola Andrea Ángel
Carlos O. Rosas Acevedo

AUDITOR LÍDER



Lida Cubillos Hernández

AUDITADO