



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 26-07-2022 / 27-07-2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA

AUDITOR LÍDER: WILLIAM CALLEJAS BASTO; PAOLA ANDREA ANGEL B.

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): MAURICIO GONZÁLEZ, CARLOS ROSAS ACEVEDO

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, Milena Velez Triviño, David Ricardo Mendez, Daniel Fernando Sanmiguel Cespedes, Juan Pablo Castillo Orjuela, Leidy Johanna Reyes Peña, Liliana Lopez Morales, Paola Andrea Quiroga Jimenez, Sandra Milena Landazabal Rodríguez, Yaneth Del Rocio Vallejo Aguirre, Yenny Yolima Puerto Quiroga, Zoraida Valero Bravo, Adriana Viloria Severiche, Diana Marcela Niño Tapia, Katherine Alejandra Rincon Sierra, Yenny Milena Baez Lopez

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
- Código de Buen Gobierno con código DE-M-002
- 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
- Matriz de comunicaciones del sistema integrado de gestión y mejora
- 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
- 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
- Registro DER-001
- Resolución 20201000042075 del 5 de octubre de 2020
- Certificado de Tratamiento No 20037060-12214784
- Manifiestos de remisión 159 y 856 del 3 de junio del 2022 de la RECICLATON de la SDA
- Procedimiento Inspecciones Planeadas código GA-P-002
- Registro Inspección Manejo y Almacenamiento de Sustancias Químicas del 10 de febrero de 2022
- Socialización SIGME del 25 de marzo de 2022
- Procedimiento gestión de cambios
- Contrato 242 del 2022
- Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias
- Plan de Trabajo - Simulacro con código GH-F-12-123
- ACPM AC-GA-042 del 6 de julio de 2022
- Instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME.
- Inspección áreas de trabajo
- Inspección y control de botiquines y elementos de primeros auxilios
- Procedimiento auditorías internas de gestión e informes de ley
- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones

ASPECTOS RELEVANTES

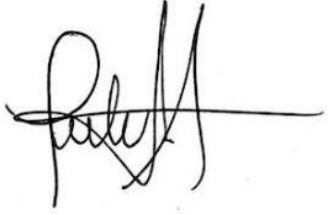
El Sistema Integrado de Gestión cuenta mantiene de manera organizada y disponible toda la documentación asociada a los procesos, obligaciones y controles, adicionalmente se evidencia el conocimiento y manejo por parte de los líderes del procesos y colaboradores de la plataforma SIGME.

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 la participación de las Direcciones Territoriales en la identificación y actualización del contexto de la organización, así como en la identificación y actualización de las partes interesadas		NTC-ISO 14001:2015 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	
Garantizar la participación y trazabilidad de las evidencias que demuestren el cumplimiento frente a la responsabilidad del líder del Sistema de Gestión Ambiental conforme a lo establecido en el documento Registro de matriz de roles de responsabilidades y autoridades para el SIGME con código DE-R-004 versión 3 del 30 de marzo del 2022 donde se establece: “Generar la documentación pertinente al Sistema de Gestión Ambiental al igual que la revisión, modificación y actualización de los mismos.”.		NTC-ISO 14001:2015 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	
Fortalecer la identificación de riesgos del Sistema de Gestión Ambiental, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las distintas Direcciones Territoriales		NTC-ISO 14001:2015 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Fortalecer la identificación de requisitos legales, teniendo en cuenta requisitos particulares de las Direcciones Territoriales, como por ejemplo requisitos legales asociados a permisos Silvicultura, RAEES, Permisos de Publicidad exterior, RCD, entre otros.		NTC-ISO 14001:2015 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	
Fortalecer la trazabilidad de medición de cobertura, cuando se realizan divulgaciones mediante la herramienta INFORMATE		NTC-ISO 14001:2015 7.3 TOMA DE CONCIENCIA	
Fortalecer el análisis de la adecuación de recursos por componente del Sistema de Gestión y evaluar los recursos teniendo en cuenta disponibilidad de estos tanto económicos, recursos humanos, infraestructura entre otros.		NTC-ISO 14001:2015 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Evaluar realizar más de una revisión por la dirección al año, para fortalecer la articulación en tiempos, frente a temas relevantes para el sistema de gestión como lo es el plan de adquisiciones.		NTC-ISO 14001:2015 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Revisar la configuración y aplicación del filtrado de contenido, teniendo en cuenta que se evidencia páginas de internet sin control en el acceso a redes sociales, páginas de apuestas y transferencia de información.		NTC-ISO 27001:2013 A.13.1.1 Controles de redes	
Fortalecer la política de escritorios desatendidos teniendo en cuenta que se evidencia un equipo sin bloqueo de pantalla.		NTC-ISO 27001:2013 A.11.2.8 Equipos de usuario desatendido	

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Durante la revisión de los requisitos relacionados con la Requisitos legales y otros requisitos del Sistema de Gestión Ambiental en el Proceso de Gestión Administrativa y Logística, se evidenció que no se cuenta con los permisos de publicidad exterior de las Direcciones Territoriales: Noroccidente, Occidente, Oriente y Suroccidente, lo cual es un incumplimiento a lo establecido en la norma NTC ISO 14001:2015 numeral 6.1.3	6.1.3 ISO 14001:2015	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA
2	Durante la revisión de los requisitos relacionados con la competencia del Sistema de Gestión Ambiental en el Proceso de Gestión Administrativa y Logística, se evidenciaron las situaciones que a continuación se describen con las cuales se	7.2 ISO 14001:2015	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA

	incumple lo establecido en la norma NTC ISO 14001:2015 numeral 7.2: Evidencia: 1. No se evidencia determinación de la competencia en materia ambiental de la líder del Sistema de Gestión Ambiental. 2. No se evidenció la determinación de la competencia en materia ambiental de la Referente SST con contrato 242 del 2022, la cual apoya actividades ambientales en la Dirección Territorial Suroccidente		
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		2	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORÍA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		2	
 Paola Andrea Angel B. AUDITOR LÍDER  William Callejas Basto AUDITOR LÍDER		 Diana Marcela Nino Tapia AUDITADO	