



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 21-07-2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

PROTECCIÓN AL USUARIO

AUDITOR LÍDER: PAOLA ANDREA ANGEL B, MAURICIO GONZÁLEZ

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

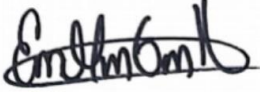
PERSONAL ENTREVISTADO: John Rafael Redondo Campos, Nathalia Cervera Hernandez, Ana Karina Méndez Fernández, Carolina Moreno Cruz, Daniel Fernando Sanmiguel Céspedes, María Carlina Galindo Villalba, Cindy Mayerly Cabezas Guacaneme, Gloria Mercedes Juvinao Aldana, Jorge Rene Espinel Jaimes, Katherine Alejandra Rincon Sierra, Mario Camilo Reyes García, Rubén Darío Sierra Medina, Valeria Rincon Montes

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
- Matriz de comunicaciones del sistema integrado de gestión y mejora
- EXPEDIENTE SECOP 54000822.
- 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
- Instructivo transferencias documentales
- Programa de auto reporte de condiciones de salud
- Procedimiento gestión de cambios
- Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias
- 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.
- En el personal entrevistado se evidencia conocimientos en temas asociados al Sistema de Gestión Ambiental.

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
Durante el Recorrido del piso 3 donde se ubica la SDPUGT se encontró el Botiquín de ingreso al piso 3: Yodo y agua oxigenada vencido en octubre/2021, alcohol sin fecha de vencimiento, Suero vencido marzo/2022. Es importante que se solicite al área encargadas de inspección de botiquines que se asegure que los botiquines estén aptos para el uso cuando se requiera.			NTC - ISO 45001:2018 8.1 Planificación y control operacional
Se debe fortalecer el manejo de los términos del sistema de SST y la toma de conciencia en cada uno de los aspectos del sistema de gestión SST			NTC - ISO 45001:2018 7.3 Toma de Conciencia
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
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 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 AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		0	
 <u>Paola Andrea Angel B.</u> AUDITOR LÍDER  <u>Ana Karina Méndez Fernández</u> AUDITADO  <u>Mauricio González</u> AUDITOR LÍDER			