



FECHA: 11/11/2021		INFORME No.1																							
SISTEMA DE GESTION																									
CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTAL	x																		
PROCESO (S) AUDITADO (S): COMUNICACIONES																									
AUDITOR LIDER: William Javier Barrera Tamayo																									
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): María Alejandra Gaviria Valbuena																									
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios" En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.																									
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en Bogotá D.C. (Sede Principal)																									
PERSONAL ENTREVISTADO: <table border="0"> <tr> <td>Felipe Castiblanco Carvajal</td> <td>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</td> </tr> <tr> <td>Vilma Polo Córdoba</td> <td>Profesional Especializado</td> </tr> <tr> <td>Yeni Andrea Bermúdez Porras</td> <td>Auxiliar administrativo</td> </tr> <tr> <td>Edna Marcela Samboní Chaguala</td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td>Paula Andrea González Zamudio</td> <td>Profesional Universitario</td> </tr> <tr> <td>Olga Lucía Staaden Mejía</td> <td>Profesional Especializado</td> </tr> <tr> <td>John William Mosquera Terán</td> <td>Profesional Especializado</td> </tr> <tr> <td>David Acuña</td> <td>Profesional Universitario</td> </tr> <tr> <td>Karen Lorena Rojas</td> <td>Profesional Contratista</td> </tr> </table>								Felipe Castiblanco Carvajal	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Vilma Polo Córdoba	Profesional Especializado	Yeni Andrea Bermúdez Porras	Auxiliar administrativo	Edna Marcela Samboní Chaguala	Contratista	Paula Andrea González Zamudio	Profesional Universitario	Olga Lucía Staaden Mejía	Profesional Especializado	John William Mosquera Terán	Profesional Especializado	David Acuña	Profesional Universitario	Karen Lorena Rojas	Profesional Contratista
Felipe Castiblanco Carvajal	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones																								
Vilma Polo Córdoba	Profesional Especializado																								
Yeni Andrea Bermúdez Porras	Auxiliar administrativo																								
Edna Marcela Samboní Chaguala	Contratista																								
Paula Andrea González Zamudio	Profesional Universitario																								
Olga Lucía Staaden Mejía	Profesional Especializado																								
John William Mosquera Terán	Profesional Especializado																								
David Acuña	Profesional Universitario																								
Karen Lorena Rojas	Profesional Contratista																								
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) CO-PL-001 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN CO-M-002 MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CO-M-003 MANUAL DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL CO-M-004 MANUAL DE MANEJO DE CRISIS DE IMAGEN CO-P-005 PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL CO-PR-001 PROCESO DE COMUNICACIONES																									
ASPECTOS RELEVANTES 4.1 Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del análisis del contexto interno y externo y se identifican las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, que impactan el cumplimiento de los propósitos misionales, los resultados previstos en el SIGME y la capacidad institucional desde los sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información. Se establece en el documento DE-F-003 Contexto estratégico institucional, en el cual se identifican los factores y se clasifican de acuerdo al proceso de Comunicaciones. 4.2 Se identifican las partes interesadas para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información desde el documento "Identificación de partes interesadas" en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso como Usuarios, Empresas Prestadoras de Servicios públicos, Organismos de control. 4.3 Se ubica el alcance del sistema alineado con el proceso de Gestión de la información y el conocimiento con respecto a los requisitos de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 9001:2015. 4.4 Se tiene identificada la descripción del proceso con sus entradas y salidas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información en el aplicativo SIGME, se describe el proceso desde el documento SM-PR-001 Proceso Seguimiento y medición. Versión 04. 5/ 5.1 Existe compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección y se determinan las responsabilidades y autoridades para calidad, SST, ambiental y seguridad de la información. Se establecen las responsabilidades y autoridades desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" en el documento "DE-R-004" desde el SGC; Se verifica para los cargos contratista (queda estipulado en el contrato las funciones a cumplir), y Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones desde "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" en el documento "DE-R-004" 5.2 Se establecen, se conocen y se ubican las políticas para el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información como también las políticas complementarias al proceso; 5.2.2 Estas están establecidas en la página institucional a través del aplicativo SIGME. 5.3 Se establecen los roles y responsabilidades y autoridades para las normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) Se establecen las responsabilidades y autoridades del personal desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004. 5.4 (ISO 45001) Se conoce de la existencia de los comités de Copasst y convivencia, se les comunica a través de correo electrónico y se participa por parte de los funcionarios de la elección de los mismos.																									

6. Se planifica el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y de seguridad de la información, considerando las cuestiones internas y externas revisadas en el contexto de la entidad a partir de allí se desarrolla una metodología de identificación de riesgos.

6.1 Se desarrolla la metodología de identificación de riesgos teniendo en cuenta:

- Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V4 de octubre de 2018.

Se identifican los riesgos del proceso

Calidad:

Perdida de confidencialidad, pérdida de disponibilidad, pérdida de integridad

Ambiental: Riesgo residuos, energía, agua.

SST: Programas musculoesqueleósticos, comités, plan de emergencias.

8.2 (ISO 27001) Seguridad de la información:

Accesos físicos

Permisos

Correos

Acuerdos de confidencialidad

6.1.1 Se cuenta con tratamientos para los riesgos identificados en los sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información así:

Calidad:

Tratamiento:

Aplicación del instructivo TI-I-008 - Instructivo para la gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información

Implementar un proceso formal de registro y de cancelación de registro de usuarios, para posibilitar la asignación de los derechos de acceso.

Ambiental: Riesgo residuos, energía, agua.

Tratamiento: Divulgación de programas a través de correos institucionales, televisores de la entidad, carteleros y pagina WEB.

SST: Si bien se tiene correo de divulgación del plan de emergencias el 8 de octubre de 2021.

8.3 (ISO 27001) Seguridad de la información:

Accesos físicos:

Tratamiento: Carnet institucional con renovación anual y acceso con huella.

Permisos:

Tratamiento: Solicitud de accesos mediante el jefe de área

Correos:

Tratamiento: Contraseñas, rechazo de correos no confiables, Solo uso de actividades de trabajo

Acuerdos de confidencialidad:

Tratamiento: Se tiene cláusula de confidencialidad de la información.

6.1.2 (ISO 14001) Se identifican los aspectos ambientales más relevantes para la entidad desde el SIGME.

6.1.2 (ISO 27001) La entidad define y aplica un proceso de valoración de riesgos de la seguridad de la información e incluye riesgos asociados con la pérdida de confidencialidad, de integridad y de disponibilidad de información dentro del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información.

6.1.3 y 6.1.4 (ISO 14001) Se identifican los requisitos legales para identificar los aspectos ambientales, se tiene acceso a los mismos y se toman las acciones teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos y requisitos legales y otros requisitos.

6.2 Para el logro de los objetivos se tiene en cuenta las sensibilizaciones en los documentos aplicables al proceso, capacitaciones y divulgaciones a través de correos institucionales, pagina web, boletines e inducción.

6.3 se trabajan desde el proceso de Mejora e Innovación

7 / 7.1 Se garantizan los recursos para la entidad para mantener sus sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información y se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021 de Aceptación de presupuesto 2021 para toda la entidad.

7.1.2 Se cuenta con el personal para la ejecución de las actividades del proceso en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información.

7.1.6 Se realizan actividades de conocimiento de las políticas, objetivos, riesgos a través del SIGME o pagina WEB

7.2 Se conoce y se tiene la competencia para el personal integrante del proceso de Comunicaciones.

7.3 La toma de conciencia en temas cómo los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico, pagina WEB, SIGME.

7.4 Para la gestión de divulgación de la información, la Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con diferentes canales, entre correos electrónicos y plataformas tecnológicas, bajo la administración de funcionarios y contratistas conforme a los perfiles de acceso relacionados a continuación.

Intranet, correo de comunicación interna, boletín virtual infórmate, carteleros digitales, pagina Web, redes sociales, portal SUI, correos de comunicación externa, repositorio de fotografías.

7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/7.5.3 Se crea, actualiza y se controla la información documentada del proceso y requerida por las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018.

8/ 8.1 Se conoce y se ubica la legislación referente al proceso de Comunicaciones contenida en el Nomograma CO-R-001 Se identifica el Decreto 1369 de 2020. Modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014; así como los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, Circular presidencial 01 de 2019. Manejo y uso de redes sociales, Decreto 1499 de 2017 (cuyas disposiciones fueron compiladas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1083 de 2015, Título 22, Parte 2 del Libro 2) - Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector TIC", específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2) - Manual de Gobierno Digital, Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1581 de 2012. Protección de datos personales, Ley 1266 de 2008. Habeas data; Entre otros.

Gestión de acceso: El Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones hace las solicitudes de accesos o eliminación de los mismos. Formato TI-F-034 Administración de usuarios y formato TI-F-035 Solicitud y autorización de acceso a la red LAN

para colaboradores.

Ejemplo: Solicitud de acceso a página WEB Paula González,

Claves: Se verifica el establecimiento de contraseñas seguras. Se cambia la contraseña cada 3 meses.

Funciones de Activación de cuentas: Se activan las funciones de doble autenticación en las cuentas o canales que lo permitan.

Abrir: Se abren las plataformas o correo en equipos (computador, tableta, celular, otros) que cuenten con software y buscador de red (Chrome, Firefox, Bing, u otros) actualizados y protegidos contra virus.

Cerrar: Se cierran las sesiones de plataformas y correos cada vez que se finalice la sesión de trabajo. Al dejarla abierta puede ser accedida por un tercero.

No abrir No se abre las plataformas y correos en sitios públicos de internet. En caso de ser necesario ingresar en sitio público, se recomienda utilizar ventana de incognito y asegurarse de cerrar y eliminar la cuenta de acceso al terminar la sesión de trabajo

No digitar: No se digitan las contraseñas en momentos en que puede ser captada por terceros. - Evitar abrir enlaces que parezcan sospechosos.

Revisar: Se revisan los permisos de aplicaciones y eliminar aquellas que no se utilizan. - Al usar WiFi pública tener presente:

☐ Utilizar una VPN (red privada virtual) para cifrar la conexión, dar protección a la información y evitar la entrada de intrusos.

Desactivar el WiFi: se Desactiva el WIFI cuando no se esté usando.

Gestión de incidentes de seguridad: Se conoce el procedimiento y el formato de reporte en caso de presentarse un incidente

Gestión ante robo o pérdida de equipos. Se conoce el procedimiento en caso de presentarse un robo de equipo.

Fileserver - carpeta compartida Comunicaciones: Se cuenta con un espacio disponible en uno de los servidores de la entidad para almacenar archivos que requieren ser compartidos o almacenados para su disponibilidad histórica, en especial aquellos que no se encuentran dispuestos en sistemas de administración documental como Orfeo.

Discos duros externos y carpetas en drive: Se dispone de discos duros externos y carpetas de drive para el almacenamiento de los archivos gráficos y de video que se producen en desarrollo de las actividades propias de la gestión.

Los discos se encuentran bajo custodia del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

*Se formula el Plan Estratégico de Comunicación

Se cuenta con un Plan estratégico de comunicaciones aprobado el 16 de diciembre de 2020, en donde se identifica los objetivos, públicos de interés, mensajes clave, acciones y resultados esperados y necesidades de las dependencias, entre otros criterios; con fundamento en las políticas y lineamientos del Código de Buen Gobierno DE-M-002, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en sus dimensiones de Comunicación e Información, el Sistema Integrado de Gestión y Mejora, y el presupuesto asignado; Los objetivos son:

*Fortalecimiento de la comunicación con las partes interesadas

*Fortalecimiento comunicación interna

*Transparencia y acceso a información publica

*Monitoreo de prensa y redes sociales

*Se ejecuta el Plan Estratégico de Comunicación realizando las acciones de divulgación pertinentes para los diferentes públicos de interés: así:

*Planeación del Proceso de Comunicaciones de la entidad CO-PR-001.

Procedimiento: Las comunicaciones buscan:

1. Orientar la comunicación organizacional a la comprensión de la misión, visión y valores institucionales para construir sentido de pertenencia y propiciar relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la entidad: Se tiene evidencia de comunicaciones de la misión, la visión, los valores de la Superfinanciera.

2. Velar porque la información de carácter reservado o confidencial no sea utilizada de manera indebida: Se evidencia publicación en el boletín Infórmate 032.

3. Promover mecanismos de comunicación masiva que garanticen el envío y recepción de información, así como el libre acceso a la información pública.

4. Asegurar la identidad corporativa de la entidad. A través del buen uso de manual de imagen

5. Atender las disposiciones de la política nacional "Gobierno Digital". Se atienden según los lineamientos de manejo de seguridad en las comunicaciones

6. Mantener actualizados los medios electrónicos de comunicación y redes sociales de la entidad. A través de los informes diarios de redes sociales

*Se revisa diariamente las cuentas habilitadas (comunicaciones internas@superservicios.gov.co, adminweb@superservicios.gov.co y adminsui@superservicios.gov.co), de conformidad con el CO-M-003 Manual de Divulgación Institucional.

Registrar y clasificar las solicitudes de divulgación internas y externas

*Se realizan las solicitudes en el formato CO-F-009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales. Para el caso de las solicitudes de divulgación interna, también se determinan los canales a utilizar (intranet, correo electrónico, carteleras o boletín virtual).

*Las solicitudes que requieren tratamiento adicional se reenvían, según las temáticas, a los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones asignados como enlaces periodísticos de otras dependencias.

(Se cumplen los requisitos de solicitud, mínimo con tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha de divulgación, cuando se requieran piezas gráficas. - Mínimo diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de divulgación, cuando se requieran piezas de mayor complejidad (boletines, folletos, guías) o productos audiovisuales.

*Se divulga, en el canal que corresponda, los contenidos o documentos de tratamiento básico, es decir, que no requieren ajustes complejos, diseños o rediseños, producción de piezas u otros requerimientos adicionales.

*Se cumple el tiempo para realizar la divulgación de máximo ocho (8) horas hábiles, contadas a partir del recibo de la solicitud.

Divulgar la información de tratamiento básico.

*Una vez realizada la divulgación, el administrador del canal de comunicación da respuesta al correo electrónico del solicitante, incluyendo el enlace o pantallazo respectivo para su evidencia y verificación; así como su nombre y cargo.

Las solicitudes de publicación en el portal web y se envían por los directivos de cada dependencia, coordinadores de grupo y/o por las personas autorizadas por estos. La Oficina Asesora de Comunicaciones conforma y actualiza una lista de los enlaces autorizados cada año.

Revisar y aprobar los contenidos y piezas a comunicar

*El editor de contenidos revisa la información, hace ajustes cuando se requiera y responde el correo electrónico adjuntado la información o el documento ajustado.

*Los profesionales de enlace periodístico remiten la información validada y solicitan la producción de piezas, fotos o videos a los diseñadores y productor gráfico, según sea el caso, quienes producen el material aplicando los lineamientos establecidos en el CO-M-002 Manual de Identidad Visual y CO-M003 Manual de Divulgación Institucional. Remiten las piezas a los profesionales de enlace periodístico y al editor de contenidos para revisión. Se realizan los ajustes que les sean requeridos hasta la validación final.

Evidencias:

Interno:

Se verifican comunicaciones internas: lunes 01 de octubre de 2021 desde el área de Dirección Talento Humano. El tema es "Comunicaciones de Halloween", se envía a Diseño de comunicaciones el 04 de octubre de 2021, el mismo día se envía la pieza diseñada, se envía a Dirección para revisión el 04 de octubre de 2021, se realiza solicitud de ajuste el 05 de octubre, el mismo 5 de octubre se ajusta desde Diseño de comunicaciones y se entrega a dirección de Talento Humano.

Externo:

Se verifican las comunicaciones externas tema "Comunicación cierre vigilancia especial Essmar": 03 de agosto de 2021, Desde el área de Comité Directivo, se inicia la revisión por parte de comunicaciones de redacción y ortografía y finalmente se envía a Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones acompañado de las piezas.

Se tienen en cuenta el manual de identidad CO-M-002. Se verifica el conocimiento y buen uso del mismo con la identidad visual.

Divulgar la información que requirió tratamiento adicional

*Los enlaces periodísticos reenvían el correo de aprobación de contenidos y piezas a los administradores de los canales de comunicación, para su divulgación en el canal correspondiente. Estos divulgan la información desde el canal interno o externo, según el público al cual van dirigidos.

*Finalmente, hacen el registro de la divulgación en el formato CO-F-009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales.

*Almacenamiento:

Los productores de las piezas las almacenan así:

- Fotografías en carpetas del correo galeria@superservicios.gov.co
- Videos y piezas en disco duro externo disponible en la dependencia.

Otros

Gestionar las redes sociales

*Bajo la orientación del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el administrador de redes sociales realiza la gestión integral de las cuentas de la entidad, conforme a lo establecido en el CO-M-003 Manual de Divulgación Institucional, numeral 6.9 Redes sociales, así:

Gestión de contenidos: - Genera contenidos o parrillas con información de interés sobre la gestión institucional y de pedagogía sobre los deberes y derechos de usuarios y prestadores. - Publica los contenidos relevantes preparados o divulgados por el equipo de comunicadores. - Divulga las actividades realizadas por las diferentes dependencias de la entidad. - Reenvía los contenidos de interés generados por otras cuentas de redes sociales. - Analiza el comportamiento en redes sociales y reporta tendencias al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones. - Organiza y tramita las solicitudes de apoyo de divulgación al equipo de Urna de Cristal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los contenidos publicados se registran en el CO-F-009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales, hoja redes sociales. Gestión de respuestas: - Responde los mensajes de carácter general recibidos en las cuentas oficiales de redes sociales, que puedan ser atendidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones. - Procede conforme a lo establecido en el PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites, cuando los mensajes corresponden a peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

Se dan los lineamientos o se remite al correo oficial del responsable según PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites.

Hacer seguimiento a la información de medios de

Comunicación y redes sociales: Se tiene reporte de 11 de noviembre de 2021 y se verifica reporte de manifestación de recicladores en el informe mensual de monitoreo de septiembre 2021.

El profesional asignado prepara el informe diario con los contenidos monitoreados en medios más relevantes relacionados con la entidad y el sector de servicios públicos, identificando alertas y/o contenidos críticos para la entidad. Lo remite desde comunicaciones_internas@superservicios.gov.co a directivos, coordinadores de las dependencias misionales y a otros colaboradores, según disposición de los anteriores funcionarios.

En caso de identificarse un riesgo o la materialización de un riesgo de imagen o reputación por menciones negativas contra la entidad, se procederá conforme a los criterios establecidos en el CO-M-004 Manual de Manejo de Crisis de Imagen, bajo la orientación del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en coordinación con el Despacho del superintendente.

Se verifica un riesgo a imagen o reputación y se identifica el martes 15 de septiembre de 2021 por protesta recicladores en instalaciones de superintendencia 8.18 a.m. Se recurre al a los criterios establecidos en el CO-M-004 Manual de Manejo de Crisis de Imagen, bajo la orientación del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Evaluar la percepción o comportamiento de los usuarios frente a los canales, medios y herramientas de comunicación institucional

*Los administradores del portal web y redes sociales realizan seguimiento periódico de las estadísticas disponibles para determinar el comportamiento de uso (visitas, tipo de contacto y temas de mayor interés, entre otros aspectos). Preparan informe y lo remiten al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o a quien este designe.

Se verifica informe semestral y se tiene el seguimiento del periodo enero julio con las estadísticas de administradores del portal web y redes sociales.

*Se analizar el comportamiento de la presencia institucional en los medios de comunicación y redes sociales monitoreados para conocer la percepción sobre la imagen de la entidad

Se verifica informe de comportamiento de la presencia institucional

*Se realiza el seguimiento cuatrimestral a la ejecución del Plan Estratégico de Comunicación para determinar su grado de cumplimiento, conforme al análisis de indicadores, actividades del plan de acción y otros resultados esperados

Se realiza seguimiento cada 4 meses de las 4 líneas del plan estratégico, se verifica el seguimiento de enero mayo y mayo a agosto.

*Se efectúa el seguimiento a los riesgos del proceso para identificar si se produjo su materialización, y en tal caso, establecer plan de tratamiento en el SIGME.

A través de la aplicación de los controles de los tratamientos dados en el análisis de riesgos.

Se verifica la aplicación y conocimiento de los programas de:

Ambiental: GA-PG-001 Programa Manejo de Residuos Sólidos, GA-PG-002 Programa Gestión Eficiente de La Energía, GA-PG-003 Programa Uso Eficiente del Agua y GA-PG-004 Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.

Salud y seguridad en el trabajo: GH-PG-002 Programa Entorno Laboral Saludable y GH-PG-005 Programa Prevención Desórdenes Musculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.

Seguridad de la información: Se evidencia la protección de la información en correos electrónicos, accesos, manejo de SIGME, solicitud de acceso y retiros de SIGME.

8.2.1 Se cumplen los requisitos de solicitud, mínimo con tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha de divulgación, cuando se requieran piezas gráficas. - Mínimo diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de divulgación, cuando se requieran piezas de mayor complejidad (boletines, folletos, guías) o productos audiovisuales.

*Se divulga, en el canal que corresponda, los contenidos o documentos de tratamiento básico, es decir, que no requieren ajustes complejos, diseños o rediseños, producción de piezas u otros requerimientos adicionales.

*Se cumple el tiempo para realizar la divulgación de máximo ocho (8) horas hábiles, contadas a partir del recibo de la solicitud.

8.2 (ISO 14001/45001) Se conoce superficialmente el plan de emergencias de la entidad.

8.4.1 El proceso se asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su participación en el establecimiento de los requisitos de los mismos.

8.4.2 Se participa en el establecimiento de los controles el cual es ejecutado por el proceso de adquisición de bienes y servicios

8.4.3 Se provee la información a través de los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

8.5 Se cuenta con una implementación de los servicios de comunicaciones bajo condiciones controladas de los usuarios de los servicios a través del referente al proceso de Comunicaciones contenido en el Nomograma CO-R-001 Se identifica el Decreto 1369 de 2020. Modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014; así como los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, Circular presidencial 01 de 2019. Manejo y uso de redes sociales, Decreto 1499 de 2017 (cuyas disposiciones fueron compiladas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1083 de 2015, Título 22, Parte 2 del Libro 2) - Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector TIC", específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2) - Manual de Gobierno Digital, Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1581 de 2012. Protección de datos personales, Ley 1266 de 2008. Habeas data; Entre otros.

Se verifica la aplicación y conocimiento de los programas de:

Ambiental: GA-PG-001 Programa Manejo de Residuos Sólidos, GA-PG-002 Programa Gestión Eficiente de La Energía, GA-PG-003 Programa Uso Eficiente del Agua y GA-PG-004 Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.

Salud y seguridad en el trabajo: GH-PG-002 Programa Entorno Laboral Saludable y GH-PG-005 Programa Prevención Desórdenes Musculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.

Seguridad de la información: Se evidencia la protección de la información en correos electrónicos, accesos, manejo de SIGME, solicitud de acceso y retiros de SIGME.

8.5.4 La información se preserva en medio digital así:

- Fotografías en carpetas del correo galeria@superservicios.gov.co
- Videos y piezas en disco duro externo disponible en la dependencia.

9/9.1 Se tiene seguimiento y medición del proceso mediante indicadores de:

1. Aceptación de los medios internos de comunicación: Anual.
2. Disponibilidad y actualización de ítems menú de Transparencia portal web. Frecuencia trimestral meta 100% 99,02% cumpliendo cada trimestre.
3. Favorabilidad en medios: frecuencia mensual meta de no inferior a 80% resultado sobre el 80% cada mes.
4. Tasa de retorno de la presencia institucional en medios de comunicación (free press). Frecuencia semestral, meta sobre 3,5 pesos, resultado 3,82.

9.1.3 Cada indicador tiene su análisis y rangos de medición los cuales están ligados a acciones inmediatas o preventivas o correctivas de no cumplir en los porcentajes esperados.

9.2 Se realizó la auditoria en 2020 a los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información; No se ha tenido no conformidades derivadas de auditorías internas año 2020.

9.3 La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad, ambiental, SST y seguridad de la información de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

La frecuencia de realización dela Revisión por la Dirección es anual con corte 01 de junio.

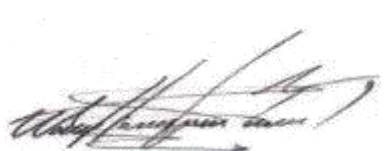
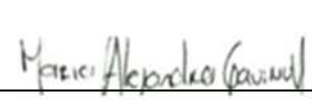
Se incluyen las entradas de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo)

Actualmente se encuentra en revisión.

10/ 10.1 La entidad ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.

10.2/10.3 Se tienen 1 acción correctiva, se verifica acción correctiva AC-CO-008 fecha 01/01/2021 se encuentra abierta a la fecha.

Actualmente no se tienen acciones de mejora.

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.			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
No hay oportunidades de mejora			No Aplica
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No hay no conformidades	No aplica	No aplica
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s), NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 de igual manera el proceso ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los servicios incluidos en el alcance, así como las políticas y los objetivos de la Organización desde el proceso de Comunicaciones.			
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	
 William Javier Barrera Tamayo AUDITOR LÍDER		 Felipe Castiblanco Carvajal AUDITADO	
 María Alejandra Gaviria Valbuena AUDITOR			