Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	**INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**	SIGME

FECHA: 04/11/2021				**INFORME No.1**			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	x	**SG-SST**	x	**SIGESPI**	x	**AMBIENTAL**	x

PROCESO (S) AUDITADO (S): MEJORA E INNOVACION

AUDITOR LIDER: William Javier Barrera Tamayo

AUDITORE(S) ACOMPANANTE(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.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Jair Ramírez	Contratista
John Rafael Redondo Campos	Contratista
Johanna Milena González Aguilar	Prof. Especializado
Cindy Rocío López Villanueva	Profesional Especializado
Daniel Meza	Contratista
Gabriel Camilo Pérez Castañeda	Jefe Oficina
María Ercilia Castañeda E	Profesional Especializado
Nelson Nieto Hurtado	Profesional Especializado

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)
MI-PG-001 PROGRAMA DE TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN PARA LOS SISTEMAS QUE INTEGREN EL SIGME Y EL SCI
MI-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGME
MI-I-002 INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE INICIATIVAS DE INNOVACIÓN
MI-P-001 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA Y DE CORRECCIÓN
MI-P-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
MI-P-003 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

ASPECTOS RELEVANTES
4.1 Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del el análisis del contexto interno y externo.
Se identifica 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.
Se tienen en cuenta los lineamientos de mejora de a documentación y los aplicativos determinados para tal fin. De igual manera se tienen lineamientos de Innovación a la entidad.
Se establece en el documento DE-F-003 Contexto estratégico institucional, en el cual se identifican los factores y se clasifican de acuerdo al sistema de gestión.
4.2 Se identifican las partes interesadas desde el documento "DF-002 Identificación de partes interesadas "en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso como Personal Interno, Ciudadanía, Ministerios, Organismos de Control, Archivo Nacional de la Nación.
4.3 Se ubica el alcance del sistema alineado con el proceso de Gestion 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 establecida la descripción del proceso desde el aplicativo SIGME, la cual reúne las entradas y salidas para los requisitos aplicables de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 9001:2015.
Se describe el proceso desde el documento GIC-PR-001 Proceso Mejora e Innovación.
5/ 5.1 Se establecen las responsabilidades y autoridades desde la matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades DE-R-004 desde los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información para cargos de Personal Contratista y Prestadores Directos de Servicios, Profesional OAPII, Enlace de Procesos de Gestión.
5.2/5.2.2 Se establece la política del SIGME, transversal a la 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 la cual es conocida y ubicada dentro de la documentación y las fuentes de consulta de la entidad
Se da a conocer y se tiene acceso a las partes interesadas desde la página o desde el aplicativo SIGME a través del documento código de buen gobierno o Manual de sistema integrado de gestión punto 5.6.
5.3 Se establecen los roles y responsabilidades de los integrantes del proceso, con respecto a la aplicación de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información, NTC ISO 45001:2018.
Se realiza la Inducción: Se maneja una aplicación donde se tienen los módulos de inducción con evaluación adjunta.
Las responsabilidades y autoridades se dan a conocer a través de forma pasiva en publicación semanal "infórmate" a través de la oficina de comunicaciones. También se dan capacitaciones en el SIGME evidencia del correo electrónico 20 de junio

de 2020.
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 una metodología de identificación de riesgos con las metodologías:
● Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V4 de octubre de 2018. Se determinan y se conocen los riesgos en el ámbito de.
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): Inadecuada gestión de la innovación en la entidad.
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): Identifica el uso de recursos naturales no renovables.
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): Perdida de confidencialidad e integridad.
NTC ISO 45001:2018: Se identifican los Riesgos de específica.
Se tienen los siguientes tratamientos:
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): Semestralmente se verifica la estrategia con el fin de aprobar las acciones, acta 15 de abril de 2021. Sesiones de trabajo para evaluar las temáticas presentadas y acompañamiento de la oficina asesora de planeación.
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): Aplican la sensibilización del buen uso de recursos como el agua, energía, residuos.
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): Se establecen los lineamientos de control a través del control de accesos y manejo interno y externo de la documentación.
NTC ISO 45001:2018: Se realizan sensibilizaciones en temas de ergonomía, pausas activa 5 de noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.
Reporte de accidentes: Conoce la metodología en el procedimiento GH-P-013 Se informa a oficina de TH y a la ARL. También se trabaja con piezas publicitarias para la prevención de accidentes en publicación semanal “infórmate” a través de la oficina de comunicaciones.
6.1.2 (ISO 14001) Se identifican los aspectos ambientales más relevantes para la entidad y se aplica la sensibilización del buen uso de recursos como el agua, energía y residuos.
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.
6.1.4 (IO 14001) La entidad define las acciones para tratar los riesgos de SST dentro de los cuales se realizan sensibilizaciones en temas de ergonomía, pausas activa 5 de noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.
Reporte de accidentes: Conoce la metodología en el procedimiento GH-P-013 Se informa a oficina de TH y a la ARL. También se trabaja con piezas publicitarias para la prevención de accidentes en publicación semanal “infórmate” a través de la oficina de comunicaciones.
6.2 Se tienen 14 objetivos estratégicos y 12 del SIGME trazables para Calidad, SST, ambiental y seguridad de la información. Todos con sus planteamientos de control y cumpliendo a la fecha.
6.3 Se verifica la estrategia presentada por el Jefe de Planeación anualmente presenta para el desarrollo de iniciativas ante el Comité
Institucional de Gestión y Desempeño – Equipo Temático de Gestión de Conocimiento e Innovación, alineada en generación y producción, uso y apropiación, analítica institucional y compartir y difundir. Se tiene acta de aprobación estrategia 2021 fecha 15 de abril de 2021.
Se verifica la identificación de las necesidades de cambios para el Sistema de Integrado de Gestión y Mejora considerando su propósito, consecuencias potenciales, integridad del sistema, disponibilidad de recursos y asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
Catarsis: Se verifica la aplicación en Adquisición de bienes y servicios en donde se evidencian las aplicaciones de los pasos definidos: empatía, definición, ideación. Se está en proceso de validación de las mejores ideas para pasar a la fase de prototipado. Registrado en el MI-F-008 1/06/2021.
Innovación Cerrada: identificación de reto, crear equipos, reconocimientos: Mejoramiento de solicitudes de PQRs.
La ruta Catarsis se ha implementado en 4 ocasiones mientras.
7 y 7.1 Se determinan los recursos necesarios para la implementación del SG y se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021de Aceptación de presupuesto 2021, en donde se incluyen los recursos destinados al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de seguridad informática.
7.2 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: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores Directos de Servicios, Profesional OAPII, Enlace de Procesos de Gestión.
7.1.6 Se realizan actividades de conocimiento a través de las rutas de:
Catarsis e Innovación Cerrada para mantener y tener disponible el conocimiento y la innovación de la entidad.
7.2 Se cuenta con personal competente para los cargos en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores Directos de Servicios, Profesional OAPII, Enlace de Procesos de Gestión.
7.3 Se realiza la toma de conciencia en temas como la política SIGME, objetivos, aporte a los sistemas de gestión ambiental, SST, seguridad de la información y calidad a través de Intranet, correo de comunicación interna, boletín virtual infórmate, carteleras digitales, pagina Web, redes sociales
7.4 /7.4/7.4.1/ 7.4.2/7.4.3 (SST) Para la gestión de divulgación de la información de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información, el proceso 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, carteleras 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 establece y se mantiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SG (calidad, SST, ambiental y seguridad de la información) en el aplicativo

SIGME.
*Identificación: Código proceso XX Código tipo documento XX Consecutivo
Plan de trabajo anual seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1072 de 2015): GH-PL-001
Plan institucional de archivos (PINAR):GD-PL-001
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI: TI-PL-001
Para la gestión eficiente de la energía eléctrica: GA-PG-002
Manejo integral de residuos sólidos: GA-PL-002
*Contenido: Objetivo, Definiciones, Normativa aplicable; Descripción de operaciones.
Control de documentos de origen externo: Normas.
Versionamiento: Se verifica Nomograma MI-R-001 versión 03
Obsoletos: Se verifica el documento en obsoletos MI-R-001 versión 03.
8/ 8.1 Se identifican los requisitos normativos pertinentes a los sistemas de gestión establecidos en la entidad [Calidad (SGC), Ambiental (SGA), Seguridad y privacidad de la información (SIGESPI), Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)], y de los productos y servicios de la entidad.
Se verifica la planificación de la estrategia presentada por el Jefe de Planeación anualmente presenta para el desarrollo de iniciativas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Equipo Temático de Gestión de Conocimiento e Innovación con sus respectivos registros.
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 Desordenes 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.
8.2.2/ 8.2.3/ 8.2.4 (ISO 9001) La determinación de requisitos se tiene desde el planteamiento de una estrategia presentada por el Jefe de Planeación anualmente para el desarrollo de iniciativas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Equipo Temático de Gestión de Conocimiento e Innovación, alineada en generación y producción, uso y apropiación, analítica institucional y compartir y difundir.
Se verifica la identificación de las necesidades de cambios para el Sistema de Integrado de Gestión y Mejora considerando su propósito, consecuencias potenciales, integridad del sistema, disponibilidad de recursos y asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
Catarsis:
Innovación Cerrada:
De existir un cabio, este se identifica y se incluye como uno de los pasos de cada una de las rutas de gestión del cambio.
8.2 (ISO 14001 y ISO 45001) Se conoce superficialmente el plan de emergencias de la entidad.
NOTA.
Este requisito será revisado con el proceso responsable de Talento Humano para verificar las evidencias de la actividad)
8.2/ 8.3 (ISO 27001) Se Tiene varios tratamientos para la seguridad d la información dentro de los cuales se destacan:
Gestion de acceso: Realizada por el director o jefe de área.
Claves: Se verifica el establecimiento de contraseñas seguras. Se cambia la contraseña cada 3 meses.
Funciones de Activación de cuentas: Activar las funciones de doble autenticación en las cuentas o canales que lo permitan.
Abrir la plataforma 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 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 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 las contraseñas en momentos en que puede ser captada por terceros. - Evitar abrir enlaces que parezcan sospechosos.
Revisar 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 cuando no se esté usando. Es recomendable apagarlo para evitar que los dispositivos se conecten automáticamente a redes inseguras ya memorizadas.
Borrar las redes WiFi públicas del listado de redes memorizadas cuando dejes de utilizarla. Por ejemplo, una red que se haya utilizado durante un evento en sitio externo.
Desactivar la función de uso compartido en el panel de control del sistema operativo para evitar que un hacker pueda acceder a la información que compartes.
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.
8.5 Se implementan las actividades bajo condiciones controladas para los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información:
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): Se verifica el control de las actividades de innovación a través de las rutas de:
Catarsis: Se verifica la aplicación en Adquisición de bienes y servicios en donde se evidencian las aplicaciones de los pasos definidos: empatía, definición, ideación. Se está en proceso de validación de las mejores ideas para pasar a la fase de prototipado. Registrado en el MI-F-008 1/06/2021.
Innovación Cerrada: identificación de reto, crear equipos, reconocimientos: Mejoramiento de solicitudes de PQRs.
La ruta Catarsis se ha implementado en 4 ocasiones mientras la ruta de innovación cerrada tiene su primera aplicación este año 2021.
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): Se verifica el conocimiento de los controles a través de las inspecciones de ambiental y mediciones de la ejecución de los programas pero se registran en el proceso de Administración y Logística.
NTC ISO 45001:2018: Se verifican el conocimiento de los controles a través de las inspecciones de salud y seguridad en el

trabajo y mediciones de ejecución de los programas registrados por parte del proceso de Talento Humano.
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): Se establecen los lineamientos de control a través del control de accesos y manejo interno y externo de la documentación.
9/ 9.1 Se tiene indicador de:
Actividades ejecutadas que están relacionadas con gestión de riesgos de seguridad digital 2021cumplimiento al 100%.
Evaluación de la satisfacción de clientes internos y externos en los ejercicios de innovación que adelanta la entidad 2021 cumplimiento al 100%.
Apropiación de las sensibilizaciones SIGME realizadas en la entidad 2021 cumplimiento al 100%.
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 y 9.2.2 Se tienen un programa y un plan de auditoria para 2020 en los sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridades de la información los cuales se cargan en el aplicativo SIGME con sus respectivos registros.
Se realizó la auditoria en 2020 y se dejaron dos hallazgos tipo no conformidad las cuales están cerradas. AC-MI-001 y AC-MC-072.
9.3 La Revisión por la Dirección se realiza con frecuencia anual con corte 01 de junio. Se incluyen las entradas de las normas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información.
10/ 10.1 determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente
10.2 Se tiene siguientes acciones correctivas:
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): AP-MC-011 consecutivo 1445 fecha 11/06/2020 cerrada.
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): AC-GA-021Consecutivo 1213 fecha 14/12/2018 cerrada.
NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información):
AC-TI-017 1124, fecha 03/12/2018 cerrada.
NTC ISO 45001:2018: AC-GH-056 Consecutivo1301 fecha 18 de marzo 2019. AC-GH-067 consecutivo 1452 fecha 04/05/2020 cerrada.
Se reporta producto no conforme (PNC): Se ha considerado un módulo de PNC. El cual considera productos y servicios por proceso misional y ahí se parametriza los criterios de aceptación, la liberación del producto o servicio alineado con el procedimiento. Se está mejorando el aplicativo para reporte consolidado más específico.
Se verifica PNC con solicitud 20218200728432, derivado del servicio “acto administrativo que resuelve” con acto administrativo 20218200485125.
Satisfacción: Se genera encuesta de satisfacción anual 2021, con corte a 25 de septiembre. Aun no se generan acciones para mejora con respecto a los resultados semestrales de la encuesta de satisfacción. Delegada de protección al usuario.
Quejas y reclamos: Se genera informe de seguimiento a PQRs
10.3 Se tienen las siguientes acciones de mejora:
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): AC-MI-001 Consecutivo 1552 del 21/12/2020 cerrada.
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): AC-M-GA-005 Consecutivo 1504 fecha 30/11/2020 abierta (matriz ambiental).
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): AC-TI-022 Consecutivo 1336 Fecha 04/03/2019 Cerrada.
NTC ISO 45001:2018: AM-GH-008 Consecutivo 1557 fecha 23/12/2020.
Abierta.

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

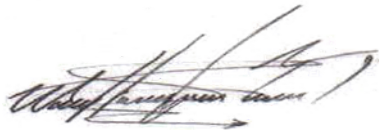
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

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 Mejora e Innovación

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

AUDITADO

María Alejandra Gaviria Valbuena
AUDITOR