



FECHA: 18/11/2021

INFORME No.1

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTA	x
----------------	---	---------------	---	----------------	---	-----------------	---

PROCESO (S) AUDITADO (S: NORMATIVA)

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:

Ana Karina Méndez Fernández	Jefe
Marilú Castaño Arellano	Profesional Especializado 23
Olga Emilia de la Hoz	Coordinadora Grupo de Conceptos
Martha Leonor Farah Manzanera	Prof. Especializado

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

NT-P-001 NT-P-001 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO
NT-PR-001 NT-PR-001 PROCESO NORMATIVA

ASPECTOS RELEVANTES:

4.1 Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del análisis del contexto interno y externo, 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 alinean con estrategias de declaraciones de inexequibilidad.
Anticorrupción y transparencia, atención a partes interesadas para las cuales se tienen correos con publicaciones realizadas por correo e informes mensuales.

4.2 Se identifican las partes interesadas para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información desde el documento "DF-002 Identificación de partes interesadas" en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso como son los prestadores de servicios públicos, cliente interno, entes de regulación, autoridades legales y reglamentarias.

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 NT-PR-001 Proceso de Normatividad.

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 SG; Se verifica para los cargos de Coordinador del grupo de conceptos de la oficina asesora jurídica, contratista y queda estipulado en el contrato las funciones a cumplir.

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; Estas están establecidas en la página institucional a través del aplicativo SIGME, en la pestaña de "quienes somos"

5.2.2 Se tiene disponible para las partes interesadas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

5.3 Se establecen las responsabilidades y autoridades del personal desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004.
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 verifica para los cargos de Coordinador del grupo de conceptos de la oficina asesora jurídica, contratista y queda estipulado en el contrato las funciones a cumplir.

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 y la NTC-ISO-IEC 27005:2009.
Calidad: Contestar Las Solicitudes Por Fuera De Términos Legales o No Contestarlas
Ambiental: Agotamiento recursos naturales (agua, energía) y contaminación del aire.
SST: Biológicos, biomecánica, físico, locativo, naturales, trabajo en alturas, transito, psicosocial

8.2 (ISO 27001) Seguridad de la información: Confidencialidad de la información.

6.1/ 6.1.1 Se tienen los siguientes tratamientos para los riesgos:

Calidad: Contestar Las Solicitudes Por Fuera De Términos Legales o No Contestarlas

Tratamiento:

Registrar semanalmente en el cuadro de control las solicitudes recibidas por parte de las diferentes dependencias, con el fin de verificar los términos de respuesta y generar las alertas de seguimiento

Proyectar y remitir memorando a las dependencias anualmente y enviar alertas por correo electrónico mensualmente, frente a las demoras presentadas en la reasignación de los radicados.

En la elaboración del proyecto de documento de todas las solicitudes, el abogado debe cumplir con los procedimientos establecidos, aplicar la normativa y jurisprudencia vigentes y remitir la respuesta dentro del término legal o el señalado por el Coordinador, a través del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, o por el medio previamente acordado, en los formatos establecidos para el efecto

Se ha materializado y se implementó acción correctiva AC-NT-001 del 02/02/2021. Abierta.

Ambiental: Agotamiento recursos naturales (agua, energía) y contaminación del aire.

Tratamiento:

Programas de consumos de agua y energía

SST: Biológicos, biomecánica, físico, locativo, naturales, trabajo en alturas, tránsito, psicosocial.

Tratamiento:

Bioseguridad, pausas activas, socialización en piezas.

8.3 (ISO 27001) Seguridad de la información: Confidencialidad de la información.

Tratamiento: Asignación de claves, accesos autorizados, doble autenticación, utilización de herramientas como ORFEO.

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/ 6.1.3 (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, página web, boletines e inducción.

6.3 Se realiza participación desde la comunicación de la aplicabilidad de la normativa vigente, la participación en la asesoría y conceptos jurídicos si existen dudas y finalmente en el seguimiento de la implementación.

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.

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: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores y Directivos. Se verifica en el manual de funciones y se verifica asesor 14 desde el documento 20211000242295 resolución manual de funciones.

7.1.6 Se realiza inducción al proceso y se verifica la inducción realizada. En el ingreso a la Superintendencia y reinducción no ha recibido. Ni la coordinadora ni la efe Oficina Asesora de Jurídica.

NOTA:

Este tema se revisará con el proceso responsable de Talento Humano para determinar el tipo de hallazgo.

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

Se cuenta con un Manual de funciones para funcionarios y contratistas en los estudios previos.

7.3 La toma de conciencia en temas como los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico y sensibilizaciones en temas de riesgos ambientales, de SST del proceso, a través de la inducción en la cual se trabaja con 11 módulos.

7.4 Para la gestión de divulgación de la información, se 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, cartelera digital, página 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. Se conoce la metodología utilizada para la actualización de la documentación se articula con área de planeación. Se ubican los documentos obsoletos.

8/ 8.1 Legislación de Control disciplinario:

Se conoce y se ubica la legislación referente al proceso del proceso de Normativa así: Ley 1437 de 2011, Ley 142 de 1994, Ley 143 de 1994, comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, y comisión de energía y gas.

La actualización de la normatividad se realiza por parte de cada uno de los abogados, se realizan con frecuencia mensual se comunican internamente al personal de la Superintendencia evidencia de fecha 2 de noviembre de 2021, se tiene contrato con empresa Avance Jurídico quienes actualizan esta normatividad y también se tiene enlace para actualizar.

Se emiten conceptos jurídicos, posiciones jurídicas, comentarios a proyectos de ley.

Solicitud de unidad de criterio jurídico: NT-F-001 FORMATO SOLICITUD DE CONCEPTO Todos los procesos Autoridades Ciudadanía en General Diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios Alta Dirección los cuales ingresan por los medios

*Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

*Correo electrónico.

*Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP. (aprobación de informes de actividades)

*Atención personalizada y/o Telefónica (Verbal).

Asignación: Se realiza el reparto de las Solicitudes de Conceptos en el cuadro de seguimiento y control de términos se revisa también la asignación de tiempos.

Solicitudes de conceptos internos y externos, aplicación e interpretación de una norma o ley relacionados con el sector de servicios públicos domiciliarios: NT-F002 FORMATO POSICION INTERNA/ OFICIO EN FORMATO GD-F-012, RESOLUCIÓN GD-F-008/correo/.

Emitir conceptos de acuerdo con el análisis de la normativa y doctrina vigente.

Evidencia concepto interno: Memorando 20211300025643 del 14 de diciembre de 2020, consultante Gestion Humana "comité de convivencia" Respuesta 06/de abril de 2021. NT-F002 Formato posición interna.

Evidencia 2 concepto externo: Memorando 20215291891102 del 22/07/2021. Consulta facturación electrónica, respuesta 10/09/2021.concepto 668 NT-F-001 Formato solicitud de concepto.

Solicitud de revisión o elaboración de proyectos de actos administrativos: Revisar o elaborar actos administrativos de acuerdo con el análisis de la normativa y doctrina vigente aplicable.

Evidencia: Solicitudes 20205340054876 de 9/09/2021 por correo electrónico, revisión de resoluciones, se emiten por Dirección Financiera y se revisa concepto con documento en emisión de cambios, el 15/09/2021. Resolución GD-F-008

Agenda Legislativa y Regulatoria: NT-F-003 FORMATO OBSERVACIONES PROYECTOS DE LEY Hacer seguimiento a los proyectos normativos relevantes para la SSPD y efectuar los comentarios que se consideren pertinentes.

Evidencia: Solicitud de comentarios 20205340054876 fecha 26/10/2021, respuesta en radicado 20211005124201 respuesta comentario de ley fecha 03/11/2021. NT-F-003 Formato observaciones proyectos de ley.

Expedición de normativa (leyes, decretos, regulación, jurisprudencia) y doctrina relativa al régimen de los servicios públicos domiciliarios: Compilar, actualizar, sistematizar, socializar y publicar periódicamente la normativa y doctrina que se expida sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios.

La actualización de la normatividad se realiza por parte de cada uno de los abogados, se realizan con frecuencia mensual se comunican internamente al personal de la Superintendencia evidencia de fecha 2 de noviembre de 2021.

Ingresar en el archivo virtual del Sistema de Gestión Documental ORFEO, los Conceptos y las Posiciones Jurídicas, las cuales deben también incluirse en el archivo físico de su respectivo año. Descargar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO los radicados atendidos.

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 infórmate número 39 del 5/11/2021.

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. Correo 12/1/2021.

8.2 (ISO 14001, ISO 45001) Se conoce el plan de emergencias de la entidad ubicado desde el aplicativo SIGME. También se tiene correo de comunicación 8 de/10/2021.

8.4.1 El proceso se asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su establecimiento de los requisitos de los mismos con su comité Equipo de Trabajo Temático y comité de contratación. Se verifica que el proceso de selección se desarrolle de acuerdo con la modalidad definida en el estudio previo, según lo establecido en el Manual de contratación AS-M-001.

8.4.2 Se verifica el nombramiento de la supervisión o interventoría de contratos y convenios suscritos.

Verificar si existe algún trámite de solicitudes de novedades contractuales y el procedimiento administrativo sancionatorio contractual

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

8.5 Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas

NT-F-005 CONTROL SEGUIMIENTO CONCEPTOS JURÍDICOS

Se verifica el cumplimiento de los términos para responder las diferentes peticiones, establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, contados desde la radicación de la solicitud hasta el envío al solicitante, mediante control realizado en cuadro de seguimiento. Se cuenta con cuadro de seguimiento y control términos consultas internas y externas.

Se verifica la realización del seguimiento y control de términos y calidad de los productos en cualquiera de sus modalidades:

Peticiones, Consultas, Proyectos de ley, decretos, regulación y actos administrativos. Se cuenta con registro de seguimiento y control de proyectos de ley.

Se verifica correo electrónico con solicitud de revisión de plazos de cumplimiento fecha 16/11/2021.

Se verifican asistencias a reuniones de acompañamiento jurídico con las áreas. 22/07/2021.

Se verifica la realización de informe plan de acción mensual, que contempla el trámite realizado a las solicitudes presentadas.se evidencia del mes de octubre en SISGESTION.

Controles de seguridad de la información: Se tienen en cuenta los contratos con cláusulas de confidencialidad y se maneja la información documentada en el Aplicativo Orfeo, se manejan como privados.

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

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.

Respaldo información: A través de ORFEO

Ambiental: 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: 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.

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

1. Oportunidad de respuesta a las solicitudes de asesoría jurídica, frecuencia mensual, meta 100% resultado 96%, dentro del límite.

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 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 Actualmente no se tienen acciones de mejora. Se tienen 1 acción correctiva, se verifica acción correctiva
 Se ha materializado y se implementó acción correctiva AC-NT-001 del 02/02/2021. 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 se evidencian oportunidades de mejora		No aplica	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No hay no conformidades	No aplica	No aplica

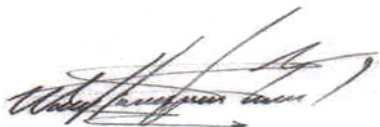
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA
 El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s), NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad 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 Normativa.

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


 Ana Karina Mindez F
AUDITADO


 María Alejandra Gaviria Valbuena
AUDITOR