



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 20-07-2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

TALENTO HUMANO

AUDITOR LÍDER: CARLOS ROSAS ACEVEDO – MAURICIO GONZALEZ

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): WILLIAM CALLEJAS BASTO; DIANA PAOLA ANGEL

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: Geraldine Giraldo, Alexandra Daste, Gloria Juvinao Carolina Masmela, Cindy Cabezas y demás personas del equipo de la Dirección de Talento Humano

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
- Acuerdos de confidencialidad o de no divulgación
- Identificación de la legislación
- aplicable y de los requisitos contractuales
- 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
- Plan anual de vacantes
- Instructivo transferencias documentales
- Manual de Contratación
- Manual de supervisión e interventoría
- Matriz de Elementos de Protección Personal
- PVE PSICOSOCIAL.
- PVE Desórdenes músculo esqueléticos
- Programa entorno laboral Saludable
- Programa de auto reporte de condiciones de salud
- Programa de exámenes médicos ocupacionales
- Programa de reintegro laboral seguro
- Programa de prevención de consumo alcohol tabaco y drogas
- Programa de orden y aseo
- Plan de seguridad vial
- Inspecciones preoperacionales de los vehículos
- 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
- Hoja de vida e inspección del extintor
- Inspección de vehículos
- Inspección de seguridad puesto de trabajo del teletrabajador
- Inspección al uso y estado de los elementos de protección personal
- Inspección a puesto con video terminales
- Inspección orden y aseo
- Inspección de gabinetes contra incendios
- Inspección de transporte vertical
- Procedimiento auditorías internas de gestión e informes de ley
- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones
- Control de acceso
- Áreas seguras
- Seguridad de las comunicaciones
- Gestión de incidentes de Seguridad de la información
-

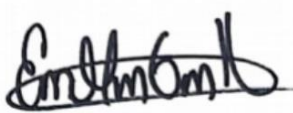
ASPECTOS RELEVANTES

- Se evidencia la madurez del sistema Integrado de Gestión en especial el cumplimiento relacionado con el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución en cabeza de la dirección de talento humano y la conformación de un equipo que permite responder a las necesidades cambiantes de la normatividad relacionada y necesidades propias de la organización.
- Se evidencia el conocimiento de los requisitos 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 y la integración de estos dentro del quehacer Institucional.
- 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.
- Los funcionarios del proceso conocen y aplican la política de Seguridad de la información y las políticas complementarias.

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 asignación de manera formal los roles como brigadista, frente a responsabilidades de acciones por parte de estos.	NTC ISO 45001 :2018 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores Resolución 0312 de 2019 Asignación de responsabilidades en SST
Incorporar una estrategia de sensibilización en seguridad de la Información a todo el personal que presta servicios generales y de vigilancia.	NTC-ISO-IEC 27001 7.3 TOMA DE CONCIENCIA
Incorporar de manera obligatoria la inducción y/o sensibilización de Seguridad de la Información a todos los contratistas y terceros que también son partes interesadas del sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	NTC-ISO-IEC 27001 7.3 TOMA DE CONCIENCIA 7.4 COMUNICACIÓN
Fortalecer en el marco del Sistema Integrado de gestión en especial las disposiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo la definición y actualización de los elementos de protección personal a entregar a los trabajadores conforme con los peligros existentes, los cargos de la entidad y sus particularidades, de tal manera que se pueda garantizar la entrega oportuna y/o reposición de estos a los trabajadores desde el inicio de la contratación y/o la asignación de responsabilidades.	NTC ISO 45001 :2018 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Resolución 0312 de 2019 Resolución 0312 de 2019 Entrega de los Elementos de Protección Personal (EPP) y capacitación en uso adecuado
Fortalecer los procesos de consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables y cuando exista de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST conforme con el numeral 5.4 Consulta y participación de los trabajadores de la norma ISO 45001:2018	5.4 Consulta y participación de los trabajadores ISO 45001:2018

Fortalecer el método de actualización del normograma de la entidad ya que se evidencia que la matriz de SST No se encuentra actualizada con normas como Resolución 4272 de 2021 Trabajo en alturas, El Decreto 1252 de 2021 modifica el Decreto 1079 de 2015 en lo relacionado con los Planes Estratégicos de Seguridad Vial. La Se evidencia que el normograma de talento humano no se encuentra actualizado con las siguientes normas Ley 2191 de 2022 desconexión Laboral			Artículo 2.2.4.6.12. Documentación Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores Decreto 1072 de 2015
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1.	Se evidencia que en la definición de la política no se incluye un compromiso para eliminar los peligros incumpliendo el requisito establecido en el numeral 5.2 Política del SST de la norma ISO 45001:2018 literal d) el cual establece que La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la SST que incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST	5.2 ISO 45001:2018	TALENTO HUMANO
2.	No se evidencia que la auditoría al SG-SST sea planificada con la participación del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo incumpliendo las disposiciones establecidas en la resolución 0312 de 2019 Capítulo III Artículo 16, la cual establece que se debe realizar una auditoría anual la cual será planificada con la participación del COPASST	Capítulo III Artículo 16 Resolución 0312 de 2019	TALENTO HUMANO
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		2	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORÍA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		2	
 Carlos O. Rosas Acevedo AUDITOR LÍDER  Geraldine Giraldo Moreno AUDITADO  Mauricio González AUDITOR LÍDER			