



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 03/08/2022

INFORME No. 01

### SISTEMA DE GESTIÓN

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

**PROCESO (S) AUDITADO (S)**  
GESTIÓN DOCUMENTAL

**AUDITOR LÍDER:** PAOLA ANDREA ÁNGEL, 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, Diego Alejandro Avila Barrera, Katherin Arias Gaitan, Yina Marcela Lopez Quevedo, Luis Ernesto Berdugo, Andres Mauricio Martinez Montoya, Diana Patricia Vargas, Daniel Fernando Sanmiguel Cespedes, Hernando Rafael Torres Lobelo, Katherine Alejandra Rincon Sierra, Mauricio de Jesus Araque Tejada

**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.
- 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
- Derechos de propiedad intelectual
- Identificación de la legislación aplicable y de los requisitos contractuales
- Respaldo de la información
- 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
- 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
- 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 proceso y colaboradores de la plataforma SIGME.
- Se evidencia dominio y conocimiento del instructivo de Gestión de Riesgos y activos de información.

**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):

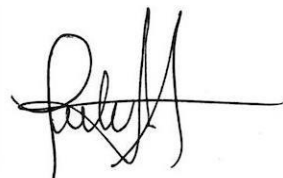
Fallas en los servicios de energía, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados o ausencia del equipo auditor por calamidades

| OPORTUNIDADES DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                 | REQUISITO NORMA                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar a la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, la revisión y configuración y aplicación de los equipos dispuestos para el grupo de gestión documental, toda vez que, se evidencia acceso a internet con privilegios de navegación, así como el acceso a páginas de transferencia de información (We Transfer).</li> </ul> |                |                 | NTC-ISO 27001:2013<br>A.13.1.1 Controles de redes |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NO CONFORMIDAD | REQUISITO NORMA | PROCESO                                           |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N/A            | N/A             | N/A                                               |

#### CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

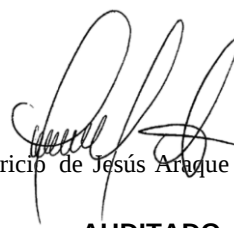
El equipo auditor concluye que el proceso se ha establecido mantenido y mejorado de manera integral conforme con los requisitos de las normas; ISO 45001:2018, Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 e ISO 27001:2013

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS                      | 0 |
| No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORÍA | 0 |
| No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES                    | 0 |
| No. DE CONFORMIDADES                                  | 0 |



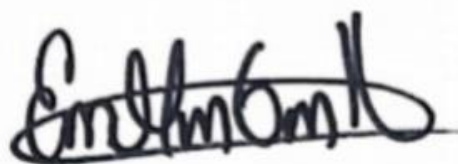
Paola Andrea Ángel B.

AUDITOR LÍDER



Mauricio de Jesús Araque Tejada

AUDITADO



Mauricio González  
AUDITOR LÍDER