

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

FECHA: 8 de Octubre de 2020		INFORME N.º 01-2020	
SISTEMA DE GESTIÓN			
CALIDAD	x	SG-SST	x
PROCESO (S) AUDITADO (S)		SIGESPI	
Direccionamiento estratégico		x	
AMBIENTAL			
AUDITOR LÍDER: Cristel Xiomara Gómez Pinzón			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Mario Fernando Brand			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar la implementación y eficacia del SIGME y su conformidad con: • Los requisitos establecidos por la Entidad . • Los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 (9K), ISO 14001:2015 (14K), , ISO 45001:2018 (45K), ESTÁNDARES MÍNIMOS RES 0312 2019 // DUR 1072:2015 (D1072) e ISO 27001:2013 (27K) • Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Inicia desde la programación de la auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades del proceso Direccionamiento Estratégico.			
PERSONAL ENTREVISTADO: Diana Paola Tocora, Maria Ercilia Castañeda , Martha Leonor Farah Manzanera, Diana Patricia Vargas Mora, Lida Cubillos, Cristel Xiomara Gómez Pinzón Henrández, Yenny Alejandra González Gómez, Daniel Fernando Sanmiguel Cespedes, Diana			
Documentación del Proceso ISO 9001:2015 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad 5.1. Liderazgo 5.1.1 Generalidades 5.2 Política 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6. Planificación 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada 8.5 Producción provisión del servicio 9 Evaluación de Desempeño 9.1.1 Generalidades 9.2 Auditoria interna 9.3 Revisión por la dirección 10.2 No conformidad y acción correctiva ISO 14001:2015- 45001:2018 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental y SST 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política ambiental			

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 5.4. Participación (aplica solo para 45001)
 6. Planificación
 6.1.2 Aspectos ambientales
 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
 7.1 Recursos
 7.2 Competencia
 7.3 Toma de conciencia
 8.1 Planificación y control operacional
 8.2 Preparación y respuesta a emergencias
 9.3 Revisión por la dirección
 10.2 No conformidad y acción correctiva

Decreto 1072 de 2015: Artículos 2.2.4.6.8, 2.2.4.6.10, 2.2.4.6.11 y 2.2.4.6.14
 Resolución 0312 de 2019: Artículos 2.1.1,2.8.1,3.1.9,3.2.1,4.2.2,5.1.1

ISO 27001:2013

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la información
 5. Liderazgo
 5.2 Política Ambiental
 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
 7.2 Competencia
 7.3 Toma de conciencia
 7.4 Comunicación
 7.5 Información documentada
 8.1. Planificación y Control operacional

ASPECTOS RELEVANTES:

Compromiso por parte del personal
 Conocimiento frente al SIGME

RIESGOS DEL PROCESO Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión , plataforma Google Meet, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades

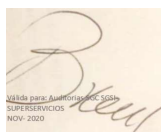
OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
1. Fortalecer la Gestión de Riesgos del proceso			6.1- ISO 9001:2015 6.1.- 27001:2013
2. Relacionar el seguimiento de las cuestiones internas y externas en el documento CONTEXTO ESTRATEGICO			4.1.- ISO 45001:208 4.1.- ISO 14001:2015
Nº	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	N/A	N/A	N/A

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

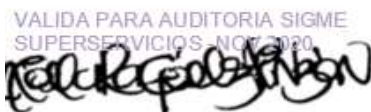
Se evidencia conocimiento por parte de los integrantes del proceso en las actividades propias del mismo y proceso adecuado y pertinente frente al SIGME

N.º DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 0

N.º DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
N.º DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
N.º DE CONFORMIDADES	0



MARIO BRAND
AUDITOR SGC-SIGESPI



CRISTEL XIOMARA GOMEZ
AUDITOR SGA-SST

AUDITADO