

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN			
FECHA: Septiembre 9 de 2019			INFORME N° 18-2019		
SISTEMA DE GESTIÓN					
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	AMBIENTAL X
PROCESO(S) AUDITADO(S)					
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
AUDITOR LÍDER: Lady Lorena Rodríguez Mejía					
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A					
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar y Evaluar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, basado en los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, con el fin de diagnosticar y establecer las recomendaciones que permitan el logro de la gestión y de los objetivos del SIGME					
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Inicia desde la programación de la auditoría hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades y documentos del proceso de Direccionamiento Estratégico.					
PERSONAL ENTREVISTADO: Lida Constanza Cubillos Diana Patricia Vargas Diego Mauricio Moreno Luz Ercilia Castañeda Diana Paola Tocora Diana Maldonado					
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): Para la evaluación de este proceso, se auditaron 13 criterios de los citados a continuación: PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE-PR-001 V.14 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN DE-P-001 V.4 PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL DE-P-002 FORMATO IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES DE-F-002 CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE-F-003 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE-I-001 V.9 CIRCULAR INTERNA 20191000000074 DE 17 DE MAYO DE 2019 EXPEDIENTE 2019120340100002E SESIÓN DE COMITÉ DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL Acta N. 1 del 27 de marzo de 2019 REGISTRO SIIF ESTATUTO ORGÁNICO DE PRESUPUESTO DECRETO 111 DE 1996 EXPEDIENTE 2019120340100001E EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN SIGESTION REVISIÓN GERENCIAL 2018 Y 2019 NORMOGRAMA DE-R-003 RIESGOS: INADECUADA IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS, ALCANCE Y METAS DEL PROYECTO MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES PLAN DE EMERGENCIAS 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 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección 10.2 No conformidad y acción correctiva ISO 14001:2015 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 Ambiental 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política ambiental 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 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					

ASPECTOS RELEVANTES: Es importante resaltar el compromiso de cumplir las metas y los objetivos del líder del proceso, esto se evidencia en el cumplimiento al 100% de cada uno de los indicadores que se tienen.

Se evidencia la total disponibilidad de los funcionarios y contratistas del proceso de Intervenciones en el desarrollo de la auditoría interna.

El personal entrevistado muestra conocimiento de su labor y de los procedimientos documentados.

Se lleva una adecuada trazabilidad de los expedientes auditados, siendo concorde a los procedimientos y formatos evaluados.

Se evidencia orden y concordancia al momento de cruzar 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):

- No disponibilidad del líder del proceso
- Falta de energía eléctrica
- Falta de disponibilidad de los funcionarios de la dependencia
- Plataforma del sistema no esté disponible para verificar la documentación pertinente.

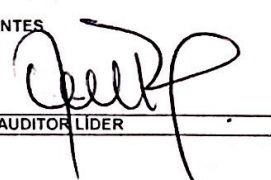
OPORTUNIDADES DE MEJORA		REQUISITO NORMA	
Se cuenta con el Procedimiento Gestión de Proyectos de Inversión DE-P-001, el cual en su actividad 11 cita: "Crear usuarios necesarios para seguimiento del proyecto de inversión", esta actividad no siempre aplica, es por ello que es importante aclarar en caso que no aplique pasar a la siguiente actividad.		ISO 9001:2015 Numeral 7.5.1	
El proceso de Direccionamiento Estratégico cuenta con un indicador denominado Evaluación del cliente del proceso, esta medición se empezó a partir del año 2018 con una medición semestral y con una meta de 100%, sin embargo, en esta tres mediciones, el porcentaje de cumplimiento ha sido del 85%, lo que indica que no se ha visto una evolución del mismo, es por ello la importancia de justificar el porque sigue con la misma medición y como lograr subir el porcentaje para cumplir con la meta real.		ISO 9001:2015 Numeral 9.1	

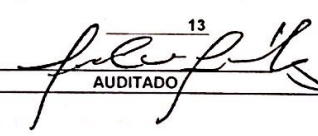
N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	NO SE ENCONTRARON NO CONFORMES	N/A	N/A

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

Se evidencia un proceso organizado, los roles están definidos y claros en cada uno de los profesionales de la dependencia, además de lo anterior, conocen y aplican lo relacionado al SIGME a cada una de sus actividades.

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	0
N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
N° DE CONFORMIDADES	13


 AUDITOR LÍDER


 AUDITADO