



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 9 de Octubre de 2020

INFORME N.º 01-2020

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)
Gestión Documental

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:

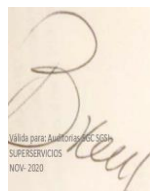
Inicia desde la programación de la auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades del proceso Dirección Estratégico.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Katherin Arias Gaitán, Mauricio Araque Tejada, Jhoan Sebastian Rubiano , Cristian Andrey Peña

Documentación del Proceso ISO 9001:2015 5.2 Política 6.1 Planificación- Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.7 Control de las Salidas No Conformes 9 Evaluación de Desempeño 10. Mejora Continua ISO 14001// 45001:2018 5. Liderazgo 5.2 Política Ambiental- Política Seguridad y Salud en el Trabajo 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 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias 9.1 Seguimiento, medición , análisis y evaluación 10. 2 No Conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora Continua 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 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			
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 Meets, 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. Fortalecer el Plan de continuidad del negocio			8.2 - ISO 27001:2013
2. Verificar en todos los casos que los registros llevados por el proceso sean diligenciados en su totalidad tal como es el caso de las inspecciones .			8.1 - ISO 45001:2018// 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, es un proceso adecuado y pertinente frente a los requisitos del SIGME			

N.º DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>0</u>
N.º DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
N.º DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
N.º DE CONFORMIDADES	<u>0</u>



MARIO BRAND
AUDITOR SGC-
SIGESPI



CRISTEL XIOMARA GOMEZ
AUDITOR SGA-SG SST

AUDITADO