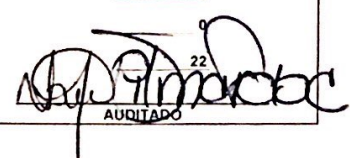


 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	 SIGME
FECHA: Septiembre 1, 23 y 24 de 2019		
INFORME N° 15-2019		
SISTEMA DE GESTIÓN		
CALIDAD ☒	SG-SST ☒	SIGESPI ☐
AMBIENTAL ☒		
PROCESO(S) AUDITADO(S) Gestión de Talento Humano		
AUDITOR LIDER: Lady Lorena Rodríguez Mejía		
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar y evaluar la implementación y mejora 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 establecer las recomendaciones que permitan el fortalecimiento del Sistema de Gestión.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Inicia desde la programación de la auditoría hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades y documentación del proceso de Gestión de Talento Humano		
PERSONAL ENTREVISTADO: Vilma Polo Liliana Mejía Biviana Villalobos Yuli Andrea Díaz Torres Maria Alexandra Daste Forero Nancy Espinosa Sindy Navarrete Fabio Enrique Arias Rojas Maria Carolina Guzmán Camacho Jhon Fredy Hernández Rojas		
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): Para la evaluación de este proceso, se auditaron 29 criterios de los citados a continuación: PROCESO GESTION TALENTO HUMANO GH-PR-001 PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL GH-P-005 V.13 PROCEDIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO GH-P-007 V.10 PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES GH-P-012 V.2 PROCEDIMIENTO REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO GH-P-013 V.1 INSTRUCTIVO ARCHIVO Y CUSTODIA DE HISTORIAS LABORALES GH-I-001 MANUAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL, ACUERDOS DE GESTIÓN Y OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS GH-M-002 V.12 MANUAL DE CAPACITACIÓN GH-M-005 V.1 PLAN DE EMERGENCIAS GH-PL-001 V.1 PLAN DE CALIDAD DE VIDA GH-PL-002 PROGRAMA DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLE GH-PG-002 V.1 PROGRAMA ORDEN Y ASEO GH-PG-003 V.1 PROGRAMA AUTOREPORTE DE CONDICIONES DE SALUD GH-PG-006 V.1 COPASST BRIGADA DE EMERGENCIAS NORMOGRAMA DEL PROCESO INDICADORES: Investigación de accidentes e incidentes Objetivos y metas del SST Prevalencia de la enfermedad laboral Impacto de inducción y re-inducción Cumplimiento plan institucional de capacitación Frecuencia de accidentalidad Plan de trabajo anual Severidad en la accidentalidad Cobertura en inducciones y reinducciones Ausentismo por causa medica Cumplimiento cronograma de bienestar Proporción de accidentes mortales Cumplimiento objetivos de SST Incidencia de la enfermedad laboral RIESGOS: Posible aumento de siniestralidad en riesgos laborales que afecten la salud y seguridad de los colaboradores Errores En La Liquidación De La Nómina MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES PLAN DE EMERGENCIAS ISO 9001 2015 5. Liderazgo 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.2 Objetivos de calidad y planificación 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 10. Mejora Continua ISO 14001 2015 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 7.3 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 Decreto 0312 de 2019		

ASPECTOS RELEVANTES: Es importante resaltar el compromiso de cumplir las metas y los objetivos de las coordinaciones del proceso, esto se evidencia en el cumplimiento al 100% de cada uno de los indicadores que se tienen y de las acciones para dar cumplimiento a los mismos Se evidencia la total disponibilidad de los funcionarios y contratistas de esta dependencia en el desarrollo del ejercicio 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	
No se evidencia acompañamiento continuo de la ARL para la ejecución de las actividades que dan cumplimiento a la evaluación inicial, es importante fortalecer este lazo y solicitar apoyo para dar cierre a las actividades previstas al fin de la vigencia 2019		Decreto 1072 de 2015 Artículo 2 2 4 6 16	
El proceso de Gestión del Talento Humano tuvo un ajuste en su administración, es por ello que fue dividido en dos coordinaciones, Gestión del Talento Humano y en Administración del Talento Humano, es por ello que es importante definir este cambio y ajustarlo en su ciclo PHVA donde se evidencie claramente el HACER de cada grupo de trabajo.		ISO 9001:2015 Numeral 7.5.1	
Se han identificado oportunidades de mejora, sin embargo es importante darles un tratamiento para abordarlas e identificarlas y que queden documentalmente soportadas.		ISO 14001:2015 Numeral 6.1 ISO 9001:2015 Numeral 6.6	
N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1.	El Código Sustantivo de Trabajo en su artículo 230 define las fechas de entrega de la dotación, las cuales son: Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 20, con base a ello, se evidencia la primera entrega entre los meses de mayo y junio, incumpliendo esto con un requisito legal, generándose un incumplimiento mayor.	Código Sustantivo del Trabajo Artículo 230	Gestión del Talento Humano
2.	Se evidencia formato diligenciado de Reporte de Riesgos y Peligros sin codificar y sin relacionarlo en su correspondiente procedimiento, además de ello se encuentra formato de Matriz de Sensibilización SIGME con la misma plantilla y el mismo código de Plan de Trabajo Anual SGSST con código GH-F-098, dando esto un incumplimiento de calidad bajo la ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3 y a la Resolución 0312 que cita "Verificar mediante muestreo que los registros y documentos sean legibles (entendible para el lector objeto), fácilmente identificables y accesibles (para todos los que estén vinculados con cada documento en particular), protegidos contra daño y pérdida."	ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3 Resolución 0312	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST
3.	Se cuenta con Matriz de Requisitos Legales para el SG-SST, esta fue actualizada según acta del 12 de junio de 2019, sin embargo, al cruzar la información de lo actualizado con la normatividad de la matriz ubicada en el SIGME, no se evidencia actualizados con la normatividad vigente, dando incumplimiento a la Resolución 0312 y Decreto 1072 de 2015, algunas de las normatividades solicitadas son: resolución 768 de 2018, resolución 2423 de 2018, resolución 089 de 2019, resolución 2404 de 2019	Decreto 1072 de 2015 Artículos 2 2 4 6 8 numeral 5, 2 2 4 6 12 numeral 15, 2 2 4 6 17, numeral 1.1 Resolución 0312 Numeral 2.7.1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST
4.	Se cuenta con Plan de Emergencias de SST GH-PL-001 V.1, sin embargo al momento de realizar las llamadas a los números que se tienen en caso de emergencias, estos se encuentran desactualizados, de igual manera este plan identifica como tipos de emergencias: Incendios, Explosiones, Inundaciones, Terrorismo y/o atentados, Sismos y Emergencias ambientales, pero no se evidencian los PON para Explosiones, Inundaciones, Terrorismo y/o atentados ni de emergencias ambientales, dando incumplimiento al Decreto 1072 de 2015 Artículo 2 2 4 6 25	Decreto 1072 de 2015 Artículo 2 2 4 6 25	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST
5.	Se evidencia realización de simulacro no avisado el 4 de abril de 2019, sin embargo, este no cuenta con la evaluación y su posterior análisis con respecto a los resultados del mismo, para de esta manera poder realizar los correctivos pertinentes al Plan de Emergencias, incumpliendo con ello a la Resolución 0312 en su numeral 5.1.1	Resolución 0312 Numeral 5.1.1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST
6.	La Entidad cuenta con una Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades, allí están definidas las autoridades para el Responsable del SGSST, sin embargo se está incumpliendo en algunas de ellas como "2. Requerir los informes de gestión pertinentes al SGSST a las dependencias y a los líderes de procesos" 3. Solicitar información como insumo para la actualización y evaluación de los requisitos legales aplicables y suscritos", con esto se genera un hallazgo de tipo No Conforme	ISO 9001:2015 Numeral 5.3 Decreto 1072 de 2015 Artículo 2 2 4 6 8	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST

7	Se evidencia falta de liderazgo del responsable ante resolución del SGSST, esto se evidencia en la revisión y resultados del mismo, en el manejo de la información y en el control documental, debido a lo anterior, se da un incumplimiento al artículo 21 de la Resolución 0312 de 2019	Resolución 0312 Art. 21	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Es importante fortalecer los roles, las responsabilidades y autondades del SGSST			
N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		7	
N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
N° DE CONFORMIDADES		22	
 AUDITOR LÍDER		 AUDITADO	