

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN			
FECHA: Septiembre 18 de 2019			INFORME N° 24-2019		
SISTEMA DE GESTIÓN					
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	
AMBIENTA					X
PROCESO (S) AUDITADO (S)					
INTERVENCIÓN					
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 auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades del proceso de Intervención.					
PERSONAL ENTREVISTADO:					
Diego Alejandro Ayala Jarol Díaz Hernández Andrea Mora					
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):					
Para la evaluación de este proceso, se auditaron 13 criterios de los citados a continuación:					
CARACTERIZACIÓN: PROCESO INTERVENCIÓN IT-PR-001 V.4 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2019 PLAN DE ACCIÓN DE LA VIGENCIA PTO DE EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE TOMA DE POSESIÓN Y SEGUIMIENTO Y MONITOREO A EMPRESAS EN TOMA DE POSESIÓN DECRETO 2555 DE 2010 RESOLUCIÓN 20151300015835 DE 16 DE JUNIO DE 2015 EXPEDIENTE 2015600351500002E CRONOGRAMA ANUAL DE REUNIONES CIRCULAR EXTERNA 20161000000034 del 14 de junio de 2016 CRONOGRAMA DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO 2019 MC-F-009 ACTA DE REUNIÓN V.4 ACTA NOMBRAMIENTO DE CONTRALOR INFORME DE CONTRALOR INFORME CONSOLIDADO ENVIADO POR AGENTE ESPECIAL INFORME DE VISITA IN-F-002 (R) INDICADORES: MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO DECISIONES JUDICIALES " QUE AFECTEN EL CURSO DEL TRÁMITE DE LOS PROCESOS DE TOMA DE POSESIÓN" MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO "INADECUADO DISEÑO DE SOLUCIÓN EMPRESARIAL" PARA LAS EMPRESAS EN INTERVENCIÓN" RIESGOS: DECISIONES JUDICIALES QUE FECTAN EL CURSO DE TRAMITE EN LOS PROCESOS DE TOMA DE DECISIÓN INADECUADO DISEÑO DE SOLUCIÓN EMPRESARIAL PARA LAS EMPRESAS EN INTERVENCIÓN PTO NO CONFORME: ACTA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NORMOGRAMA: IT-R-001 V. 6 MAPA DE RIESGOS MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES MATRIZ DE ROELS, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES 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 8.7 Control de las Salidas No Conformes 10. Mejora Continua ISO 14001 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: 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 2.1.1.2.8.1.2.10.2.1.1.2.2.5.1.1					

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):

- 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 toda la documentación del SIGME, sin embargo con respecto a los sistemas de gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidencia desconocimiento de la documentación y de la información que abarca cada uno de los sistemas antes mencionados, no se tiene conocimiento o claridad por parte de los colaboradores entrevistados de los riesgos asociados a sus puestos de trabajo, de los aspectos e impactos identificados en la Entidad, no se conocen los roles y responsabilidades establecidos para su rol.	ISO 9001:2015 5.1, 5.2, 5.3, 7.3 ISO 14001:2015 5.1, 5.2, 5.3, 7.3 DECRETO 1072 DE 2015 Artículo 2.2.4.6.10.

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

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

Es importante que tanto el líder como sus colaboradores conozcan más del SIGME, para así de esta manera seguir fortaleciendo su mejora y el cumplimiento a las directrices establecidas.

Nº DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	0
Nº DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
Nº DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
Nº DE CONFORMIDADES	13
AUDITOR LÍDER	AUDITADO