



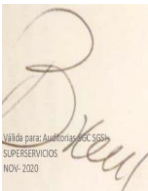
**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                     |                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| FECHA 11/11/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | INFORME N.º 01-2020                 |                                               |
| SISTEMA DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                                     |                                               |
| CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> | SG-SST                              | <input checked="" type="checkbox"/>           |
| SIGESPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | AMBIENTAL <input checked="" type="checkbox"/> |
| PROCESO (S) AUDITADO (S)<br>Inspección- Delegada Acueducto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                     |                                               |
| AUDITOR LÍDER:<br>Cristel Xiomara Gómez Pinzón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                     |                                               |
| AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):<br>Mario Fernando Brand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                     |                                               |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA:<br>Verificar la implementación y eficacia del SIGME y su conformidad con:<br>• Los requisitos establecidos por la Entidad .<br>• Los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 (9K), ISO 14001:2015 (14K), , ISO 45001:2018 (45K),<br>ESTÁNDARES MÍNIMOS RES 0312 2019 // DUR 1072:2015 (D1072) e ISO 27001:2013 (27K)<br>• Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso |                                     |                                     |                                               |
| ALCANCE DE LA AUDITORIA:<br>Inicia desde la programación de la auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades del proceso de Inspección - Delegada Acueducto                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                     |                                               |
| PERSONAL ENTREVISTADO:<br>Viviana Hernandez Duque , Diana Carolina Guatavita Duarte, Daiana Katherine Forero Muñoz, Johana Milena Cortés Quiroga , Katherine Cuervo Farfán                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                     |                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Documentación del Proceso<br>ISO 9001:2015<br>5.2 Política<br>6.1 Planificación- Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>6.2 Objetivos de calidad y planificación<br>7.4 Comunicación<br>7.5 Información documentada<br>8.1 Planificación y control operacional<br>8.7 Control de las Salidas No Conformes<br>9 Evaluación de Desempeño<br>10. Mejora Continua<br>ISO 14001// 45001:2018<br>5. Liderazgo<br>5.2 Política Ambiental- Política Seguridad y Salud en el Trabajo<br>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización<br>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos<br>7.1. Recursos<br>7.3 Toma de conciencia<br>7.4 Comunicación<br>7.5 Información documentada<br>8.2 Preparación y respuesta ante emergencias<br>9.1 Seguimiento, medición , análisis y evaluación<br>10. 2 No Conformidad y Acción Correctiva<br>10.3 Mejora Continua<br>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<br>Resolución 0312 de 2019: Artículos 2.1.1,2.8.1,3.1.9,3.2.1,4.2.2,5.1.1<br><br>ISO 27001:2013<br><br>5. Liderazgo<br>5.2 Política Ambiental<br>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización<br>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos<br>7.2 Competencia<br>7.3 Toma de conciencia<br>7.4 Comunicación<br>7.5 Información documentada<br>8.1. Planificación y Control operacional<br>9.1 Seguimiento, medición , análisis y evaluación |                |                 |                 |
| <b>ASPECTOS RELEVANTES:</b><br>Compromiso por parte del personal<br>Conocimiento frente al SIGME                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                 |                 |
| <b>RIESGOS DEL PROCESO</b><br>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 |
| N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                 | N/A             |
| N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |                 | N/A             |
| Nº                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NO CONFORMIDAD | REQUISITO NORMA | PROCESO         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |     |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----------|
| N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | N/A | N/A | N/A      |
| <b>CONCLUSIONES DE AUDITORÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |     |          |
| 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> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MARIO BRAND</b><br/>AUDITOR SGC-<br/>SIGESPI</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>VALIDA PARA AUDITORIA SIGME<br/>SUPERSERVICIOS - NOV 2020</p>  <p><b>CRISTEL XIOMARA GOMEZ</b><br/>AUDITOR SGA-SG SST</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>AUDITADO</b></p> </div> </div> |     |     |          |