



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 17/11/2020				INFORME N.º 01-2020			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTAL	x
PROCESO (S) AUDITADO (S) Dirección Territorial Occidente							
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 participación al ciudadano que se realiza en la Dirección Territorial Occidente							
PERSONAL ENTREVISTADO: Alejandro Rojas Patiño, Efigenia Suescún Vega, Orfa Alexandra Morales Lozano, María Carlina Galindo Villalba, Luzcidia Bedoya Montoya, Guillermo León Giraldo, Luisa Fernanada Berrio Ortiz , Dayana Abril, Angela Cristina Gil Vargas, Catalina Vásquez Ramírez, Gloria Eugenia Alvarez Amaya							
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 7.1. Recursos 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							

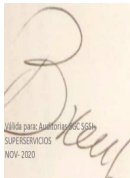
5.2 Política Ambiental 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.1. Planificación y Control operacional 9.1 Seguimiento, medición , análisis y evaluación
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
N/A			N/A
N/A			N/A
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



EFIGENIA SUESCÚN VEGA
AUDITADO