



FECHA 05/12/2022

INFORME No. 1

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD

SGAS

SG-SST

SIGESPI

AMBIENTAL

PROCESO (S) AUDITADO (S)

Protección al Usuario

AUDITOR LÍDER: Nancy Gómez Martínez

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):

No aplica

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión Antisoborno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica paralas actividades, cargos y partes interesadas o socios de negocio del proceso Protección al Usuario

PERSONAL ENTREVISTADO:

Miguel Ángel León – Delegada Protección al usuario y gestión en el territorio

Carolina Moreno Cruz

Martha Alfonso coordinadora de PQR

Andrea Vargas – Coordinadora de grupo de silencio administrativo positivo

Martha León Fara M - Temas de calidad

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

Documentación del Proceso

Norma ISO 37001: 2016

Documentación del SGAS establecida por la Superintendencia

Manual del SGAS

Normatividad aplicable al SGAS

ASPECTOS RELEVANTES

SGAS en proceso de implementación

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):

Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, 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, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas

**OPORTUNIDADES DE
MEJORA**

REQUISITO NORMA

Mejorar la consistencia entre los canales de denuncia para el reporte de presuntos o reales hechos de soborno y lo establecido en los documentos del SGAS como el Código de Ética e Integridad Código de Buen Gobierno.

8.9.

Unificar en las campañas comunicacionales la denominación del botón de denuncia "Denuncias y consultas éticas" y el actual botón "Canal de denuncias de corrupción y soborno

6.4.

No.

NO CONFORMIDAD

**REQUISITO
NORMA**

PROCESO

1

No se han identificado riesgos de soborno que se podrían anticipar razonablemente en el proceso de Protección al Usuario, tal como se evidenció en el mapa de riesgos de soborno en el cual se tienen identificados riesgos generales de corrupción

4.5

Protección al Usuario

2

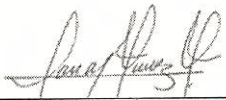
No se tiene documentado el tratamiento y la forma como se protege a las personas de represalias

8.9.

Protección al Usuario

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se concluye que el proceso de Protección al Usuario cumple con los requisitos de la norma ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión Antisoborno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, excepto los señalados en las no conformidades descritas anteriormente.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	2
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
No. DE CONFORMIDADES	2
 AUDITOR LÍDER	 AUDITADO