



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|---|---------------------|---|-----------------------|---|-------------------------------|-------------|-----------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------|---------------------|------------------|---------------------|----------------|---------------------|---------------|---------------------|-------------------|---------------------|----------------|---------------------|-------------|---------------------|---------------|---------------------|-----------------|---------------------|------------------|---------------------|
| <b>FECHA:</b> 01/12/2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |               |   | <b>INFORME No.1</b> |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>SISTEMA DE GESTION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>CALIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | x                   | <b>SG-SST</b> | x | <b>SIGESPI</b>      | x | <b>AMBIENTA<br/>L</b> | x |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>PROCESO (S) AUDITADO (S):</b> MEDIDAS PARA EL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>AUDITOR LIDER:</b> William Javier Barrera Tamayo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):</b> María Alejandra Gaviria Valbuena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b><br>Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b><br>Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en Bogotá D.C. (Sede Principal)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b><br><table border="0"> <tr> <td>Milton Eduardo Bayona Bonilla</td> <td>S. Delegado</td> </tr> <tr> <td>Martha Eugenia Jaimes</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Juan José Ramírez</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Yaneth Emile Castillo</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Karina Torres</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Katherine Cuervo</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Sandra Ramírez</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Diana Guavita</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Viviana Hernández</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Johanna Cortes</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Andrea Maru</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Milton Bayona</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Joanna González</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> <tr> <td>Daniel Sanmiguel</td> <td>Prof. especializado</td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |               |   |                     |   |                       |   | Milton Eduardo Bayona Bonilla | S. Delegado | Martha Eugenia Jaimes | Prof. especializado | Juan José Ramírez | Prof. especializado | Yaneth Emile Castillo | Prof. especializado | Karina Torres | Prof. especializado | Katherine Cuervo | Prof. especializado | Sandra Ramírez | Prof. especializado | Diana Guavita | Prof. especializado | Viviana Hernández | Prof. especializado | Johanna Cortes | Prof. especializado | Andrea Maru | Prof. especializado | Milton Bayona | Prof. especializado | Joanna González | Prof. especializado | Daniel Sanmiguel | Prof. especializado |
| Milton Eduardo Bayona Bonilla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | S. Delegado         |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Martha Eugenia Jaimes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Juan José Ramírez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Yaneth Emile Castillo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Karina Torres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Katherine Cuervo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Sandra Ramírez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Diana Guavita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Viviana Hernández                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Johanna Cortes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Andrea Maru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Milton Bayona                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Joanna González                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| Daniel Sanmiguel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Prof. especializado |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |
| <b>ASPECTOS RELEVANTES</b><br>4.1 Se alinean con estrategias de declaraciones de inexistencia de corrupción y transparencia, atención a partes interesadas para las cuales se tienen correos con publicaciones realizadas por correo e informes mensuales.<br>Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del análisis del contexto interno y externo, sus requisitos pertinentes que impactan el cumplimiento de los propósitos misionales, los resultados previstos en el SIGME y la capacidad institucional desde los sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información.<br>4.2 Se identifican las partes interesadas para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información desde el documento “DF-002 Identificación de partes interesadas” en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso como son los prestadores de servicios públicos, cliente interno, entes de regulación, autoridades legales y reglamentarias.<br>4.3 Se ubica el alcance del sistema alineado con el proceso de Gestión de la información y el conocimiento con respecto a los requisitos de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 9001:2015.<br>4.4 Se tiene identificada la descripción del proceso con sus entradas y salidas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información en el aplicativo SIGME.<br>5/ 5.1/5.1.1. Existe compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección y se determinan las responsabilidades y autoridades para calidad, SST, ambiental y seguridad de la información.<br>Se establecen las responsabilidades y autoridades desde la “Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades” en el documento “DE-R-004” desde el SG para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información; Se verifica el establecimiento de dichas responsabilidades y autoridades para los cargos Directora Financiera, Profesional Especializado, |                     |               |   |                     |   |                       |   |                               |             |                       |                     |                   |                     |                       |                     |               |                     |                  |                     |                |                     |               |                     |                   |                     |                |                     |             |                     |               |                     |                 |                     |                  |                     |

Coordinadora financiera.

5.2 Se establecen, se conocen y se ubican las políticas para el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información como también las políticas complementarias al proceso; Estas están establecidas en la página institucional a través del aplicativo SIGME, en la pestaña de “quienes somos”

5.2.2 Se tiene disponible para las partes interesadas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión y en la página WEB.

5.3 Se establecen las responsabilidades y autoridades del personal desde la “Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades” DE-R-004.

Se establecen los roles y responsabilidades y autoridades para las normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información).

Se verifica para los cargos de Coordinador del grupo de conceptos de la oficina asesora jurídica, contratista y queda estipulado en el contrato las funciones a cumplir.

Manual de funciones verificado: profesional especializado número 13

5.4 (ISO 45001) Se conoce de la existencia de los comités de Copasst y convivencia, se les comunica a través de correo electrónico y se participa por parte de los funcionarios de la elección de los mismos.

6. Se planifica el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y de seguridad de la información, considerando las cuestiones internas y externas revisadas en el contexto de la entidad a partir de allí se desarrolla una metodología de identificación de riesgos.

6.1 Se desarrolla la metodología de identificación de riesgos teniendo en cuenta:

Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V4.

Calidad:

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.

Ambiental: Agotamiento de recursos naturales (agua, energía) y contaminación del aire.

SST: Biológicos, biomecánica, físico, locativo, naturales, trabajo en alturas, tránsito, psicosocial

8.2 (ISO 27001) Seguridad de la información: Confidencialidad de la información.

6.1.1 Se tienen los siguientes tratamientos para los riesgos:

Calidad:

-Materialización del riesgo decisiones judiciales que afecten el curso del trámite de los procesos de toma de posesión

Tratamiento: Con el propósito de evitar que las autoridades judiciales tomen decisiones que afecten los procesos de toma de posesión, a demanda cada vez que se decida tomar posesión de una empresa, el Director de Entidades Intervenidas y en Liquidación comunica la decisión al Consejo Superior de la Judicatura, Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Notariado y Registro, lo anterior en cumplimiento a la parte 9: procedimientos de liquidación, Capítulo 1: medidas y efectos, Literales d, f y g del ar

Título 9.1.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010. Evidencia: Comunicaciones de decisión. Desviaciones: No aplica.

-Materialización del riesgo inadecuado diseño de solución empresarial para las empresas en intervención.

Tratamiento:

Pólizas de cumplimiento, monitoreo y seguimiento a las intervenidas.

Ambiental: Agotamiento de recursos naturales (agua, energía) y contaminación del aire.

Tratamiento:

Programas de consumos de agua y energía

SST: Biológicos, biomecánica, físico, locativo, naturales, trabajo en alturas, tránsito, psicosocial.

Tratamiento:

Bioseguridad, pausas activas, socialización en piezas.

8.3 (ISO 27001) Seguridad de la información: Confidencialidad de la información.

Tratamiento: Asignación de claves, accesos autorizados, doble autenticación, utilización de herramientas como ORFEO.

6.1.2 (ISO 14001) Se identifican los aspectos ambientales más relevantes para la entidad y se aplica la sensibilización del buen uso de recursos como el agua, energía y residuos.

6.1.2/6.1.3 (ISO 27001) La entidad define y aplica un proceso de valoración de riesgos de la seguridad de la información e incluye riesgos asociados con la pérdida de confidencialidad, de integridad y de disponibilidad de información dentro del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información.

6.1.3 y 6.1.4 (ISO 14001) Se identifican los requisitos legales para identificar los aspectos ambientales, se tiene acceso a los mismos y se toman las acciones teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos y requisitos legales y otros requisitos.

6.2 Para el logro de los objetivos de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información, se tiene en cuenta las sensibilizaciones en los documentos aplicables al proceso, capacitaciones y divulgaciones a través de correos institucionales, página web, boletines e inducción.

6.3 Se realiza participación para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información, desde la comunicación de la aplicabilidad de la normativa vigente, la participación en la asesoría y conceptos jurídicos si existen dudas y finalmente en el seguimiento de la implementación. Se tiene un procedimiento desde el proceso de Mejora e Innovación en donde se diligencia el formato en caso de necesitarse.

7 /7.1 Se garantizan los recursos para la entidad para mantener sus sistemas de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información y se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021 de Aceptación de presupuesto 2021.

7.1.2 Se cuenta con el personal para la ejecución de las actividades del proceso en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores y Directivos. Manual de funciones verificado: profesional especializado número 13.

7.1.5.1 No se utilizan equipos de medición

7.1.5.2 No se utilizan equipos de medición

7.1.6 Se realiza inducción al proceso y se verifica la inducción realizada.

7.2 Se conoce y se tiene la competencia en temas de calidad, ambiental, seguridad de la información y SST para el personal integrante del proceso de Adquisición de bienes y servicios

Se cuenta con un Manual de funciones para funcionarios y contratistas en los estudios previos.

7.3 La toma de conciencia en calidad, SST, ambiental y seguridad de la información en temas como los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico, página WEB, Boletín Infórmate y sensibilizaciones en temas de riesgos ambientales, de SST seguridad de la información del proceso, a través de la inducción en la cual se trabaja con 11 con módulos.

7.4 Para la gestión de divulgación de la información, se cuenta con diferentes canales, entre correos electrónicos y plataformas tecnológicas, bajo la administración de funcionarios y contratistas conforme a los perfiles de acceso relacionados a continuación.

Intranet, correo de comunicación interna, boletín virtual infórmate, carteleras digitales, página Web, redes sociales, portal SUI, correos de comunicación externa.

7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/7.5.3 Se crea, actualiza y se controla la información documentada del proceso y requerida por las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018. Se conoce la metodología utilizada para la actualización de la documentación se articula con área de planeación. Se ubican los documentos obsoletos. Se conoce la metodología de actualización de documentación a Traves del SIGME y su control dentro del mismo.

8/ 8.1 Legislación de Medidas para el control:

Se conoce y se ubica la legislación referente al proceso del proceso de Normativa así: Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011 (Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). 1537 de 2012,

Solicitud de aprobación de estudios prestación directa municipios: Se verifica la aprobación de estudios comparativos sobre costos, calidad y atención al usuario para prestación directa por municipio y empresa interesada, de acuerdo con las metodologías definidas por las Comisiones de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y de Energía y Gas. Ley 142 de 1994

Solicitud de concepto: Se solicita concepto de sustitución de concesionario por concedente en SPD de electricidad.

1. DETERMINACIÓN DE NO PERJUICIO EN ALTERNATIVAS DE PRODUCTOR MARGINAL, INDEPENDIENTE O PARA USO PARTICULAR: A partir de la ley 142 pueden ser nombrados como productores marginales los cuales tienen un punto de abastecimiento propio y pueden ser utilizados a nivel comunidad. La ley indica que si presenta producto marginal la superintendencia causa un perjuicio a la comunidad.

Alternativa, identificación, petición de comunicación de prestación de servicio marginal, independiente o para uso particular: (AAA)

Evidencia: Radicado 20205292137582 reportado por Concesión Coralina, se solicita información en formato G-DF-007 fecha 6/01/2021, Solicitud de conformación de expediente de actuación administrativa (GD-F-010), Se solicita al ORFEO del director , Código de expediente 2021420351602930E, No se ha llegado a las siguientes pasos como son, Acto que decide la solicitud de pruebas, Acto administrativo que decide si la alternativa de productor marginal, independiente o para uso particular causa perjuicios a la comunidad (GDF-008), Citación a notificación (GDF-041) Notificación (GDF-042, GD-F-044, GD-F-046 o GDF-047) Comunicación a comisión reguladora (GDF-007), Constancia de firmeza (GD-F043), Acto administrativo que resuelve reposición alternativa de productor marginal (GD-F008), Registro de acción correctiva, Evidencias de socialización.

2.CT-P-002 TRÁMITE DE NEGATIVAS DE DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Se presenta cuando los prestadores de servicios públicos niegan sus servicios a un usuario único o empresa entre otros compilado en el decreto 1077 de 2015.

Comunicación de negativa de disponibilidad del SPD (AAA) Evidencia: Mario Botto, expediente fecha del 25/11/2021 2021420352400012E y radicado 20214202152131 se toma la muestra desde la Matriz de asignación de negativas de disponibilidad, Requerimiento de expediente de negativa de disponibilidad al prestador (GD-F007) primer requerimiento 2131 del 11/06/2021, Respuesta de petición sobre negativa de disponibilidad (GDF-007), 28/06/2021 20215291597602 se tiene código de expediente registrado en matriz de asignación de negativas, Comunicación de inicio de actuación administrativa tendiente a determinar probada la negativa de disponibilidad de SPD de AA (GD-F007), Concepto técnico, Acto Administrativo Que Decide Sobre La Práctica De Pruebas (CT-F-005), número 20214200558175 del 6/10/2021, Acto administrativo que decide sobre una negativa de disponibilidad (GDF-008), Constancia de firmeza del acto administrativo que decide sobre la negativa de disponibilidad (GDF-043), 20214200001405, Registro de acción correctiva en matriz, Registro de seguimiento en matriz de acciones correctivas.

Resultados de la actuación administrativa sancionatoria: devolución, sanción, multa,

Inspección y Vigilancia:

Se verifica el diagnóstico de situación de prestación directa del servicio por parte de municipios: se verifica la adjudicación a una empresa la prestación del servicio público domiciliario desarrollado por el municipio en forma directa que haya violado de forma grave las obligaciones derivadas de las normas de calidad definidas por las Comisiones de Regulación o por no adjudicación por parte de gobernadores en casos de liquidación de Empresas de Servicios Públicos (ESP).

Solicitud de acción para procesos licitatorios no finalizados con la entrega de la prestación del servicio a un tercero Se verifica la Invitación a presentación, Selección de empresa (Incluyendo empresas regionales), Imposición de servidumbre, Acto adm/tivo de selección del operador especializado, Acto administrativo de selección del supervisor, Autorización o recomendación de cambio de Auditor Externo de Gestión y Resultados.

3.CT-P-004 IMPOSICIÓN O ACUERDO DE PROGRAMAS DE GESTIÓN

Se verifican las medidas tomadas diferentes a las sancionatorias.

Dirección de gas:

Programa lo formula la dirección técnica. Evidencia: Surtidora del gas del occidente: numero 20195290520972 del 23 de mayo de 2019

Programa de gestión de SURTIGAS

carta de solicitud de la entidad de fecha 23/05/2019, radicado se desarrollan mesas de trabajo Acta de mesa de trabajo de validación de programa de gestión (MI-F-064) del 21/11/2019, Programa de gestión en firme 14/01/2020. 20202300003931 del 13 de enero de 2020, este radicado formaliza y comunica la suscripción del programa con el prestador SURTIGAS.

Seguimiento con informes trimestrales, se verifican informes de 2021 desde la página web de la superintendencia con informe en junio 2021.

Dirección de energía:

Programa con Caribe Mar de la costa S.A.S. ESP. "AFINIA", del 17/12/2020 con inicio de seguimientos en 2021. Acta de mesa de trabajo de validación de programa de gestión (MI-F-064), 17/06/2021, y visita con plan de vigilancia 22- 24/06/2021, acta 01. Se verifica Tercer informe programa de gestión AFINIA 20215293337372 octubre 2021.

Determinación de la medida de control a aplicar: Se verifica medida de imponer o acordar programas de gestión a prestador de servicios públicos domiciliarios, según CT-P-004 Imposición o acuerdo de programas de gestión, Acta de mesa de trabajo de validación de programa de gestión (MI-F-064), Resolución de imposición de programa de gestión (GD-F-008), Citación a notificación (GD-F041), y notificación (GD-F-042, GD-F044, GD-F-046 o GD-F-047), Constancia de firmeza (GD-F043), Informe de evaluación del programa de evaluación, Resolución cierre programa de gestión .

4.CT-P-005 DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO

Solicitud de apertura de investigación (IG): Se verifica el adelanto de las actuaciones administrativas sancionatorias, según lo especificado en el documento CT-P-005 Desarrollo de Actuaciones Administrativas de Carácter Sancionatorio. Registro en "Aplicativo sancionados".

Evidencia 2020240350600021E, fecha pliego de cargos 03/11/2020, se asigna en ORFEO, 01/12/2020 acto administrativo y resolución de notificación que decide 20212400009545 fecha 17/03/2021 y reposición 2021240014606511/05/2021.

Notificación electrónica correo GD-GF-047. En el mes de marzo y de mayo.

5.CT-P-006 ORDEN DE DEVOLUCIÓN DE COBROS NO AUTORIZADOS A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

No se tienen registros pues a la fecha pues no ha existido este recurso.

Medidas: Ordenar la devolución de cobros no autorizados realizados a usuarios de servicios públicos domiciliarios por parte de prestadores de servicios públicos domiciliarios según lo especificado en el documento CT-P-006 Orden de devolución de cobros no autorizados a usuarios de servicios públicos domiciliarios

Comunicación GD-F-007 , Solicitud de conformación de expediente de actuación administrativa de devolución cobros no autorizados (GD-F-010) Código de expediente, Acto que decide la solicitud de pruebas, Acto administrativo que ordena la devolución de cobro no autorizado (GD-F008), Citación a notificación (GDF-041) Notificación (GDF-042, GD-F-044, GD-F-046 o GDF-047), Constancia de firmeza (GDF043), Acto administrativo que resuelve reposición sobre orden devolución de cobro no autorizado (GD-F008).

-suspensión inmediata

-Multa

-separación de los administradores o empleados de una ESP de los cargos que ocupan; y prohibición a los infractores de trabajar en empresas similares.

-decreto de la caducidad de los contratos celebrados por el infractor o la cancelación de licencias, así como la aplicación de las sanciones y multas previstas pertinentes.

-Prohibir la prestación directa o indirecta de servicios públicos domiciliarios

6.CT-P-007 ORDEN DE TOMA DE POSESIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

-Se verifica la tomar en posesión la ESP, o la suspensión temporal o definitiva de sus autorizaciones y licencias

Evidencia providencia: Número de expediente 2021600351500001E Proyecto de acto administrativo que ordena la toma de posesión de una ESP (GD-F-008), Acto administrativo que ordena toma de posesión GDF-008) RESOLUCIÓN No. SSPD - 20211000195965 DEL 31-05-2021, Comunicaciones designaciones y a autoridades (GD-F-007) Radicado No.:

20216001933391 Fecha: 01-06-2021 CSJ consejo superior de la adjudicatura, se publica en el diario oficial memorando al secretario General Resolución N° 20211000195965, quedó publicada en el Diario Oficial N° 51.692, del 01 de junio de 2021, Constancia de firmeza (GD-F043),NA, Resolución de recurso de reposición contra toma de posesión NA, Acta de Posesión del Agente Especial o Liquidador a grupo EPM fecha 01/06/2021, Acto administrativo que determina modalidad toma de posesión (GD-F-008) fecha 01/06/2021, Acta de seguimiento y monitoreo de empresa en toma de posesión (GD-F064) fecha 29/10/2021 se realiza la revisión de aspectos jurídicos, financieros, administrativos, operativos, prestación de servicios, Acta de reunión sobre avance de toma de posesión (GD-F064), Decisión de levantamiento de medida o cambio de modalidad, sigue en modalidad administración NA, Proyecto de acto administrativo que levanta la medida de toma de posesión (GD-F-008) NA, Acto administrativo que levanta la medida de toma de posesión (GD-F-008) NA, Comunicaciones (GD-F-007)NA y Notificaciones de levantamiento de medida NA.

7.CT-P-008 SEGUIMIENTO Y MONITOREO A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN TOMA DE POSESIÓN

Seguimiento: Se verifica cronograma anual de reuniones de seguimiento y monitoreo, donde se incluye evidencia providencia: Número de expediente 2021600351500001E, Registro en cuadro de control recepción de informes (anual), reuniones de 29 /10/2021 acta número 5 Radicado No.: 20216005066911 Fecha: 02-11-2021, y reunión del 29/09/2021 acta número 4 Radicado No.: 20216004501831 Fecha: 04-10-2021.

Se verifica Informe de visita proyecto Flandes Tolima acta número 03 del 26/03/2021 (IN-F-002) Informes particulares.

Semestralmente se realizan los seguimientos a la gestión del proceso a julio 2021, en presentación CO-F-006. V.7.

-Separación de los gerentes o de miembros de las juntas directivas de la empresa de los cargos que ocupan.

8.CT-P-009 PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE RECURSOS DE PATRIMONIOS AUTÓNOMOS

Control y supervisión de la ejecución de recursos de patrimonios autónomos: Se tiene constituido un patrimonio autónomo presupuestal. Este presupuesto se utiliza para la aplicación y ayuda de acciones a prestadores de servicios. Para esto se cuenta con líneas de apoyos con financiaciones y ejecución de contratos con apoyo de fondo empresarial.

Se trasladan los excedentes de la superintendencia y comisiones de regulación de agua potable, energías y gas, y multas que se imponen.

Instrucción de emisión y remisión de cuentas de cobro realizado por contrato con entidad fiduciaria, esta presenta informes mensuales fecha octubre 2021 y con base en esto se emite ficha consolidada en SISTEGESTION plan de acción actividad 24451 elaborar informes de seguimiento de ejecución de recursos.

Se verifica la aplicación y conocimiento de los programas de:

Ambiental: GA-PG-001 Programa Manejo de Residuos Sólidos, GA-PG-002 Programa Gestión Eficiente de La Energía, GA-PG-003 Programa Uso Eficiente del Agua y GA-PG-004 Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.

Salud y seguridad en el trabajo: GH-PG-002 Programa Entorno Laboral Saludable y GH-PG-005 Programa Prevención Desórdenes Músculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en infórmate número 39 del 5/11/2021.

Seguridad de la información: Se evidencia la protección de la información en correos electrónicos, accesos, manejo de SIGME, solicitud de acceso y retiros de SIGME. Correo 12/1/2021.

8.1.4 (ISO 45001) Se provee la información a través de los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

8.1.5 (ISO 45001) El proceso asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su participación en el establecimiento de los requisitos de los mismos.

8.1.6 (ISO 45001) Se provee la información a través de los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

Se participa en el establecimiento de los controles el cual es ejecutado por el proceso de adquisición de bienes y servicios

8.2.1 Los requisitos de las necesidades de los clientes internos y externos están dadas por la legislación aplicable a proceso y directrices del gobierno así:

Resolución 1068, decreto 624 de 1989, 156 de 2018, Resolución 533 de 2015, resolución 425.

Tesorería: Se identifica la legislación, Decreto-ley 2712 de 2014

Ley 1753 de 2015

Contribuciones: Se identifica la legislación, Ley 142 de 1994, ley 1955 de 2019, ley 1437 de 2011, ley 1066 de 2006.

Cobro Coactivo: Se identifica la legislación, Ley 1067 de 2006, ley 1437 de 2011 – En proceso de actualización en la solicitud del 18 de noviembre de 2021.

Se emiten los resultados a los directamente interesados a través de los correos electrónicos instituciones y publicaciones según la legislación para rendición de cuentas.

8.2 (ISO 14001, ISO 45001) Se conoce el plan de emergencias de la entidad ubicado desde el aplicativo SIGME. También se tiene correo de comunicación 8 de/10/2021.

8.4.1 El proceso asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su establecimiento de los requisitos de los mismos con su comité Equipo de Trabajo Temático y comité de contratación. Se verifica que el proceso de selección se desarrolle de acuerdo con la modalidad definida en el estudio previo, según lo establecido en el Manual de contratación AS-M-001.

8.4.2 Se verifica el nombramiento de la supervisión o interventoría de contratos y convenios suscritos.

Verificar si existe algún trámite de solicitudes de novedades contractuales y el procedimiento administrativo sancionatorio contractual

8.4.3 Se provee la información a través de los estudios previos, establecimiento de requisitos en los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

8.5/8.5.1 Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Controles de seguridad de la información: Se tienen en cuenta los contratos con cláusulas de confidencialidad y se maneja la información documentada en el Aplicativo Orfeo, se manejan como privados.

Claves: Se verifica el establecimiento de contraseñas seguras. Se cambia la contraseña cada 3 meses.

Abrir la plataforma o correo en equipos (computador, tableta, celular, otros) que cuenten con software y buscador de red (Chrome, Firefox, Bing, u otros) actualizados y protegidos contra virus.

Cerrar las sesiones de plataformas y correos cada vez que se finalice la sesión de trabajo. Al dejarla abierta puede ser accedida por un tercero.

Respaldo información: A través de ORFEO, SIIF Nación.

Ambiental: Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.

Salud y seguridad en el trabajo: Programa Prevención Desórdenes Músculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.

8.5.2 Trazabilidad por año, código de dependencia, proceso, tipo de proceso, numeración, expediente.

8.5.3 A información del cliente se identifica en expedientes en los aplicativos ORFEO y archivo físico de gestión documental

8.5.4 A información se preserva en los aplicativos ORFEO y archivo físico de gestión documental

8.5.6 Los cambios se determinan dentro de las actividades de los procedimientos, en el expediente se manejan los posibles

cambios del mismo.

8.5.5 La liberación se hace a través de las resoluciones firmadas por la Superintendente.

8.6 La liberación la realizan los directores técnicos o los delegados.

8.7 Se reporta el producto no conforme con respecto a los siguientes productos en intervención.

Decisión de toma de posesión: No se tiene PNC en 2021, último reportada providencia en mayo.

Determinación de la modalidad: No se tiene PNC en 2021, último reportado marzo Electricaribe en marzo.

Informe de gestión semestral de la dirección de entidades intervenidas y en liquidación: No se tiene PNC en 2021, se reporta todos los meses

Levantamiento de medidas de toma de posesión: No se tiene PNC en 2021, se reporta todos los meses

Monitoreos: No se tiene PNC en 2021, se reporta todos los meses

9/9.1 Se tiene seguimiento y medición del proceso mediante indicadores de indicadores de gestión

**MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO DECISIONES JUDICIALES QUE AFECTEN EL CURSO DEL TRÁMITE DE LOS PROCESOS DE TOMA DE POSESIÓN.** Frecuencia, anual, meta 0%, resultado 0%

**MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO INADECUADO DISEÑO DE SOLUCIÓN EMPRESARIAL PARA LAS EMPRESAS EN INTERVENCIÓN.** Frecuencia anual, meta 0%, resultado 0%.

9.1.2 Se mide la satisfacción del cliente con la respuesta oportuna seguimientos a actividades control financiero entre otros.

9.1.3 Cada indicador tiene su análisis y rangos de medición los cuales están ligados a acciones inmediatas o preventivas o correctivas de no cumplir en los porcentajes esperados.

9.2 Se realizó la auditoría en 2020 a los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información; No se ha tenido no conformidades derivadas de auditorías internas año 2020.

9.3 La frecuencia de realización de la Revisión por la Dirección es anual con corte 01 de junio.

Se incluyen las entradas de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo)

Actualmente se encuentra en revisión.

10/ 10.1 La entidad ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.

10.2/10.3 Se tienen 1 acción correctiva, se verifica acción correctiva

AC-IT-012 Auditoría contraloría general de la república en proceso acción correctiva dirección de entidades intervenidas y en liquidación nivel central. Fecha 01/01/2021.

Abierta.

Se tiene 2 acciones preventivas

AP-CT-001 Tratamiento abordaje de riesgos en proceso acción preventiva superintendencia delegada para energía y gas combustible nivel central. Abierta.

AP-CT-002 Tratamiento abordaje de riesgos en proceso acción preventiva dirección de entidades intervenidas y en liquidación

No se tienen acciones de mejora del proceso. Abierta.

**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.

| OPORTUNIDADES DE MEJORA        |                        |                 | REQUISITO NORMA |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| No hay oportunidades de mejora |                        |                 | No aplica       |
|                                |                        |                 |                 |
|                                |                        |                 |                 |
|                                |                        |                 |                 |
|                                |                        |                 |                 |
| No.                            | NO CONFORMIDAD         | REQUISITO NORMA | PROCESO         |
|                                | No hay o conformidades |                 | No aplica       |

## CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s), NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 de igual manera el proceso ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los servicios incluidos en el alcance, así como las políticas y los objetivos de la Organización desde el proceso de Medidas para el control.

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS                      | 0 |
| No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA | 0 |
| No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES                    | 0 |
| No. DE CONFORMIDADES                                  | 0 |



William Javier Barrera Tamayo  
**AUDITOR LÍDER**



Lucia Hernández Restrepo  
**AUDITADO**



María Alejandra Gaviria Valbuena  
**AUDITOR**



Milton Eduardo Bayona Bonilla  
**AUDITADO**



Diego Alejandro Ossa Urrea  
**AUDITADO**