

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |               |   |                       |   |                  |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---|-----------------------|---|------------------|---|
| <b>FECHA</b> /02/10/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |               |   | <b>INFORME No. 29</b> |   |                  |   |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>CALIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | X | <b>SG-SST</b> | X | <b>SIGESPI</b>        | X | <b>AMBIENTAL</b> | X |
| <b>PROCESO (S) AUDITADO (S)</b><br>DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE: PROTECCIÓN AL USUARIO y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>AUDITOR LÍDER:</b><br>LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):</b><br>N.A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b><br>Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b><br>Aplica a todas las actividades definidas en los procesos PROTECCIÓN AL USUARIO y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INSTITUCIONAL para la DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE y requisitos asociados a tales procesos acorde con la documentación establecida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Anyi Viviana Manrique Amaya</li> <li>- Daniela Zúñiga Leal</li> <li>- Enrique Sánchez Patiño</li> <li>- Alexandra Morales Lozano</li> <li>- Constanza Gómez García</li> <li>- María Fernanda Camargo</li> <li>- María del Mar Díaz</li> <li>- José Luis Castaño Urrea</li> <li>- Álvaro Hernán Gómez</li> <li>- Yessica V. Ortega Gómez</li> <li>- Johana Milena González</li> <li>- Orfa Alexandra Morales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |               |   |                       |   |                  |   |
| <b>DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DE-R-001 Contexto Estratégico Institucional.</li> <li>- DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</li> <li>- DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades</li> <li>- MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Mejora</li> <li>- DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora</li> <li>- DE-R-005 Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC/IEC 27001:2013</li> <li>- MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección</li> <li>- SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME</li> <li>- DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión</li> <li>- PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario</li> <li>- PU-FT-001 Respuesta a peticiones en interés general o particular</li> <li>- PU-FT-002 Recurso de Queja</li> <li>- PU-FT-003 PU Acto adtivo. que resuelve el recurso de apelación RMC</li> <li>- PU-FT-004 Investigación por SAP unificado</li> <li>- PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites</li> <li>- PU-P-002 Sancionatorio en Silencio Administrativo Positivo</li> <li>- PU-P-003 Reconocimiento Efectos SAP</li> <li>- PU-R-001 Normograma proceso Protección al Usuario</li> <li>- FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento del Control Social</li> <li>- FCS-P-001 Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana</li> <li>- FCS-P-002 Registro de vocales de control</li> <li>- FCS-R-001 Normograma proceso Fortalecimiento para el Control Social</li> </ul> |   |               |   |                       |   |                  |   |

| <b>ASPECTOS RELEVANTES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios de la Dirección Territorial SurOccidente</li> <li>- Aplicación y conocimiento de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la Dirección Territorial SurOccidente.</li> <li>- La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad.</li> <li>- La herramienta SISGESTIÓN, permite el control y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de acción de cada una de las dependencias de la Entidad, y así mismo, validar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro de la Planeación Institucional. Adicionalmente en la mejora continua, se están desarrollando actividades para la evaluación del cumplimiento de cada uno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de la Entidad.</li> </ul> |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>RIESGOS DEL PROCESO</b> (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados):<br>Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | REQUISITO NORMA |
| No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No aplica       |
| No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No aplica       |

| No. | NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | REQUISITO NORMA                                                          | PROCESO               |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1   | La organización no incluye la comunicación de la información pertinente a los visitantes en los procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales. <u>Evidencia:</u> En la Dirección Territorial SurOccidente no se encontraron registros del formato Control de Visitantes Código GH-F-115, establecido en el proceso Gestión del Talento Humano, correspondientes al período del alcance de la auditoria de Calidad. | 8.1. f) Preparación y respuesta ante emergencias<br>Norma ISO 45001:2018 | PROTECCIÓN AL USUARIO |
| 2   | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                       |

#### CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna a los procesos PROTECCIÓN AL USUARIO y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL en la Dirección Territorial SurOccidente se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de esta Territorial, lo cual redundo en el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, del cliente, de la entidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 45001:2018.
- No se encontraron oportunidades de mejora que le generen valor a la Entidad.
- Se encontró una (1) no conformidad, de la cual se requiere hacer correcciones y acciones correctivas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

1

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

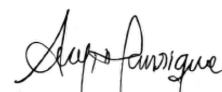
1

No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

0



Luis Guillermo Ávila Vásquez  
AUDITOR LÍDER



Anyi Viviana Manrique Amaya  
AUDITADO