

SISTEMA DE GESTION									
SGC	X	SGSST	X	SIGESPI	X	SGA	X	SGAS	NTCPE1000

PROCESO (S) AUDITADO (S): Comunicaciones			
AUDITOR LIDER: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: 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.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Comunicaciones y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.			
PERSONAL ENTREVISTADO: Olga Cecilia Montenegro Vivas			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): CO-P-005 PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL			
ASPECTOS RELEVANTES: Durante la revisión del sistema SISGESTIÓN correspondiente al segundo semestre de 2024 y al primer semestre de 2025, se evidenció conformidad con los productos entregados. Sin embargo, se identificó que el formato CO-F-009 Control de Divulgación en Medios de Comunicación Digitales, aunque se encuentra disponible en el Sistema de Gestión Integral, no cuenta con la codificación ni la imagen institucional establecida. Esta situación constituye la Oportunidad de Mejora 1. Se revisaron el SIGME, los indicadores y las matrices de riesgos, evidenciándose conformidad en los elementos evaluados. Asimismo, se verificó el procedimiento CO-P-005 “Procedimiento de Divulgación Institucional”, encontrando conformidad con las actividades allí establecidas. Se realizó una prueba de recorrido en la que se evidenció la No Conformidad 1 relacionada con la disposición de residuos, al encontrarse material no adecuado en la caneca verde destinada para residuos orgánicos. Es importante aclarar que este punto es de uso comunitario y se encuentra ubicado cerca de la cafetería, zona por la cual transita gran parte de la organización; por tanto, se requiere sensibilizar al personal sobre el adecuado manejo de los residuos y recursos. Adicionalmente, se efectuaron preguntas a los colaboradores de la dependencia, evidenciándose conocimiento general sobre los temas consultados; no obstante, se identifica la necesidad de fortalecer la seguridad y claridad en las respuestas, con el fin de garantizar mayor apropiación de la información y los lineamientos institucionales.			
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
Se identificó que el formato CO-F-009 “Control de Divulgación en Medios de Comunicación Digitales”, aunque se encuentra incorporado en el Sistema de Gestión Integral, no cuenta con la codificación ni la imagen institucional establecida, lo cual puede afectar la estandarización, control y uniformidad de la información documentada dentro del sistema.			7.5 Información documentada
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Se evidenció una no conformidad relacionada con la disposición de residuos, al encontrarse material no adecuado en la caneca verde destinada para residuos orgánicos. Este punto de disposición es de uso comunitario y se encuentra ubicado cerca de la cafetería, zona de alto tránsito dentro de la organización. Esta situación refleja un incumplimiento en el control adecuado de los residuos y resalta la necesidad de sensibilizar al personal sobre el correcto manejo de los residuos y los recursos institucionales.	8.1 Control operacional	Gestion Administrativa y logística
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Durante la revisión del sistema SISGESTIÓN correspondiente al segundo semestre de 2024 y al primer semestre de 2025, se evidenció conformidad con los productos entregados. No obstante, se identificó que el formato CO-F-009 “Control de Divulgación en Medios de Comunicación Digitales”, aunque se encuentra disponible en el Sistema de Gestión Integral, no cuenta con la codificación			

FECHA: 5/12/2025**INFORME No. 1**

ni la imagen institucional establecida, constituyendo la Oportunidad de Mejora 1. Asimismo, se revisaron el SIGME, los indicadores y las matrices de riesgos, evidenciándose conformidad en los elementos evaluados. De igual manera, se verificó el procedimiento CO-P-005 "Procedimiento de Divulgación Institucional", encontrándose alineado con las actividades definidas.

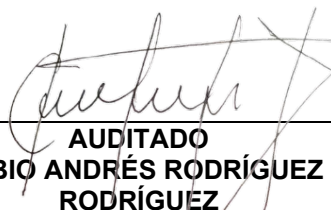
Por otra parte, durante la prueba de recorrido se evidenció la No Conformidad 1, relacionada con la disposición de residuos, al encontrarse material no adecuado en la caneca verde destinada para residuos orgánicos. Dado que este punto de disposición es de uso comunitario y se ubica cerca de la cafetería, se hace necesario sensibilizar al personal sobre el adecuado manejo de los residuos y los recursos institucionales.

Adicionalmente, mediante las entrevistas realizadas a los colaboradores de la dependencia, se evidenció conocimiento general sobre los temas consultados; sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer la seguridad y claridad en las respuestas, con el fin de mejorar la apropiación de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>1</u>



Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA**
**AUDITADO
FABIO ANDRÉS RODRÍGUEZ
RODRÍGUEZ**