

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): Direccionamiento Estratégico
AUDITOR LÍDER: 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 Direccionamiento Estratégico, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.
PERSONAL ENTREVISTADO: Andrea Paola Prieto John Rafael Redondo Campos Anderson Vega Morales Manuel Oscar Jimenez Diana Paola Tocora Angie Julieth Acosta Vega Julio Cesar Guzman Casilla Paulo Cesar Delgado Narvaez Maria R Castañeda Paez Diana Patricia Vargas
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): DE-PR-001 PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE-F-002 FORMATO IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES DE-R-002 IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES DE-F-007 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS DE-R-006 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DEL LOGRO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS. DE-I-004 INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN DE-F-017 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN DE-I-005 INSTRUCTIVO MODIFICACIONES PRESUPUESTALES RECURSOS DE INVERSIÓN
ASPECTOS RELEVANTES: Los auditados demuestran conocimiento sobre la organización y dominio de los aspectos clave del sistema de gestión, tales como el contexto institucional, la política y los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, se evidencia información documentada que respalda las acciones ejecutadas, las cuales se encuentran alineadas con los objetivos y la misionalidad institucional. Se evidencia información documentada que respalda el «DE-P-001 Procedimiento de Gestión de Proyectos de Inversión», la cual permite verificar la trazabilidad de las actuaciones realizadas durante el periodo evaluado. Se dispone de manuales de continuidad de negocio estructurados conforme a los lineamientos establecidos por las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001, contemplando los aspectos clave de calidad, gestión ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, respectivamente. Estos documentos permiten fortalecer la resiliencia institucional y asegurar la operatividad ante eventos disruptivos. La matriz de riesgos se encuentra debidamente alineada con los procesos institucionales y los marcos normativos aplicables. Asimismo, se cuenta con los soportes documentales dentro del aplicativo SIGME que evidencian su seguimiento, lo cual permite verificar la gestión efectiva de los riesgos identificados y la implementación de medidas de control pertinentes. Los requisitos del producto y del servicio relacionados con los componentes ambientales ISO 14001 y de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 son gestionados principalmente por los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión Administrativa y Logística. No obstante, dichos procesos cuentan con el acompañamiento de la Oficina de Planeación en caso de requerirse apoyo técnico o estratégico, lo cual fortalece la articulación interprocesos y la alineación con los estándares normativos aplicables. Todos los objetivos de control y controles de referencia establecidos en el Anexo A de la norma ISO 27001 se encuentran debidamente estructurados en la documentación institucional. Además, han sido contemplados desde la visión estratégica de la organización, lo que evidencia un enfoque integral hacia la gestión de la seguridad de la información, alineado con los principios de gobernanza, riesgo y cumplimiento.

FECHA: 02/10/2025

INFORME No. 1

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 recomienda realizar la actualización de los documentos que respaldan el « Procedimiento de Gestión de Proyectos de Inversión DE-P-001 », en especial el « Instructivo de Modificaciones Presupuestales – Recursos de Inversión DE-I-005 », el cual se evidenció desactualizado. Esta acción contribuiría a fortalecer la coherencia documental del procedimiento, garantizar su aplicabilidad y facilitar la correcta ejecución de los procesos asociados.

4.4
Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	N/A	N/A	N/A

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se evidencia que la organización cuenta con los documentos y soportes necesarios para demostrar el análisis del contexto institucional, incluyendo la identificación de las partes interesadas y el estudio del entorno organizacional, los cuales están debidamente registrados en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME. Además, el personal entrevistado demuestra dominio del tema y capacidad para atender oportunamente las inquietudes planteadas durante el proceso de evaluación, lo que refleja un adecuado nivel de conocimiento y apropiación de los elementos evaluados.

El procedimiento DE-P-001 "Procedimiento de Gestión de Proyectos de Inversión" cumple con los requisitos de trazabilidad y respaldo documental necesarios para su adecuada ejecución. No obstante, se evidencia que el instructivo complementario DE-I-005 "Instructivo de Modificaciones Presupuestales – Recursos de Inversión" no se encuentra actualizado, lo cual representa una debilidad en la alineación normativa del proceso (Oportunidad de mejora 1)

Se cuenta con una matriz de riesgos debidamente estructurada, la cual presenta seguimiento documentado a través del sistema SIGME. Esta trazabilidad permite evidenciar la gestión continua de los riesgos identificados, así como el monitoreo de las acciones de control implementadas, en concordancia con los lineamientos institucionales y normativos aplicables.

Se evidencia la estructuración de la norma ISO/IEC 27001:2013 en el sistema de gestión institucional, mediante documentos clave como la *Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC ISO/IEC 27001:2013* (DE-R-005), vigente en SIGME desde el 17/09/2024, y el *Catálogo de Servicios de Seguridad de la Información y Ciberseguridad* (DE-I-007). Estos instrumentos reflejan la implementación formal de los controles de referencia del Anexo A, así como el compromiso estratégico de la organización con la gestión de la seguridad de la información.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>0</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>

Jonhathan Cortes

Jonhathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA**

Andrea Paola Prieto Mosquera

**AUDITADO
ANDREA PAOLA PRIETO
MOSQUERA**