

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO (S) AUDITADO (S):</b> Gestión Administrativa y Logística                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>AUDITOR LIDER:</b> Jonnathan Ricardo Cortes Rivera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):</b> N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b> 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> Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Gestión Administrativa y Logística, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b><br>Martha Gonzalez Traslaviña<br>Juan Pablo Castillo Orjuela<br>Ana Milena Velez triviño<br>Katherine Rincon Sierra<br>Angela Maria Bernal Sanchez<br>Nany Moyano Garzon<br>Leydy Johanna Reyes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):</b><br>GA-P-001 PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES<br>GA-P-002 PROCEDIMIENTO INSPECCIONES PLANEADAS<br>GA-M-002 MANUAL ADMINISTRACIÓN DE BIENES<br>PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS<br>PROGRAMA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA<br>PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA<br>PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES<br>PLAN PARA EL MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ASPECTOS RELEVANTES</b><br><br>El procedimiento GA-P-001: Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales se realiza a través de la plataforma SIGME y cumple con todos los pasos establecidos en dicho procedimiento, garantizando su correcta aplicación conforme a lo estipulado.<br><br>En el procedimiento GA-P-002: Inspecciones Planeadas, se evidenció una oportunidad de mejora relacionada con el diligenciamiento de la información contenida y el fortalecimiento de la mejora continua. Asimismo, se identificó una no conformidad por el incumplimiento de lo establecido en el procedimiento, específicamente en las actividades 4 (Resultados de las Inspecciones) y 5 (Informe Consolidado) correspondientes al segundo trimestre del año 2025.<br><br>El manual GA-M-002: Administración de Bienes fue revisado, y se verificó que la información relacionada con las actividades ejecutadas cumple con las condiciones establecidas para la prestación del servicio para la vigencia 2024 y 2025.<br><br>Se revisaron los programas Manejo de Residuos Sólidos, Gestión Eficiente de la Energía, Uso Eficiente del Agua, Buenas Prácticas Sostenibles y el Plan para el Manejo de Residuos Peligrosos, evidenciando el compromiso institucional con el medio ambiente a través de controles, indicadores y estrategias orientadas a la sostenibilidad.<br><br>Es de destacar que se han realizado esfuerzos significativos para capacitar a los colaboradores —funcionarios y contratistas— en el manejo adecuado de los residuos. Sin embargo, se requiere mayor involucramiento por parte de la alta dirección, ya que, aunque se evidenció conocimiento por parte de las personas entrevistadas, durante las visitas a los puntos de disposición se observaron acciones que contradicen las prácticas establecidas al encontrarse una no conformidad con la disposición de los residuos en el punto ecológico.<br><br>Se validó el conocimiento del personal, evidenciando que están familiarizados con los principios fundamentales de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 e ISO 45001, lo cual refleja el compromiso con el sistema de gestión integrado y su adecuada implementación. |
| <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): 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>FECHA:</b> 30/10/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>INFORME No. 1</b>                       |                                                                   |
| <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            | <b>REQUISITO NORMA</b>                                            |
| Durante la revisión de los formatos de inspección correspondientes a la vigencia 2024, se evidenció que algunos no contenían el diligenciamiento completo de la información requerida. Asimismo, se observó que dichos formatos no incluyen un espacio destinado a registrar compromisos, específicamente los plazos para realizar las adecuaciones correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            | 8.5.1<br>Control de la producción y de la prestación del servicio |
| Durante la revisión de los soportes de los registros SISGGESTIÓN 86371 «Seguimiento del Plan de Infraestructura» y 86372 «Entrega de Inmuebles», no se evidenció la información correspondiente en el momento de la auditoría. Sin embargo, con posterioridad fue posible acceder a dichos documentos, lo que pone de manifiesto la necesidad de mantener actualizados los repositorios de información y asegurar su disponibilidad permanente para revisión. Esta situación representa una oportunidad de mejora en la gestión de la información, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad y accesibilidad de los activos documentales, conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC 27001:2013. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            | 7.5<br>Información documentada                                    |
| <b>No.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>NO CONFORMIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>REQUISITO NORMA</b>                     | <b>PROCESO</b>                                                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se evidenció que, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno, las inspecciones planeadas deben realizarse de manera trimestral. Sin embargo, no se encontraron registros que demuestren la ejecución de dichas inspecciones en las territoriales durante el segundo trimestre del año 2025. Adicionalmente, no se hallaron los informes correspondientes a dichas inspecciones.<br>Asimismo, se constató que no se está prestando el servicio en las territoriales de administración, lo cual contraviene lo dispuesto en la Resolución Interna No. 20241000320875. Según el artículo 5 de dicha resolución, es necesario establecer responsables para la ejecución de las actividades, lo cual no se ha evidenciado al momento de la auditoría.                                                                           | 8.1<br>Planificación y control operacional | GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA<br>Direcciones Territoriales   |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Durante el recorrido realizado el día 29 de octubre por el punto ecológico, se evidenció la presencia de material correspondiente a la caneca negra (residuos ordinarios) depositado en la caneca verde (residuos aprovechables). Esta situación constituye una desviación frente a los lineamientos establecidos para la correcta separación de residuos en la fuente, afectando el cumplimiento de los requisitos ambientales definidos por el sistema de gestión.<br>Además, se observan acciones reiteradas que contradicen las prácticas esperadas, lo que evidencia una debilidad en la cultura ambiental de la organización. Por lo tanto, se requiere el apoyo de la alta dirección para articular una acción de raíz que permita fortalecer la sensibilización, el control y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. | 7.3<br>Toma de conciencia                  | GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA<br>Alta dirección              |
| <b>CONCLUSIONES DE AUDITORÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |
| El procedimiento GA-P-001: Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales se ejecuta a través de la plataforma SIGME, cumpliendo con todos los pasos establecidos y garantizando su correcta aplicación conforme a lo estipulado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |
| En el procedimiento GA-P-002: Inspecciones Planeadas, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con el diligenciamiento de la información contenida y el fortalecimiento de la mejora continua. Además, se evidenció una no conformidad por el incumplimiento de las actividades 4 (Resultados de las Inspecciones) y 5 (Informe Consolidado) correspondientes al segundo trimestre del año 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |
| El manual GA-M-002: Administración de Bienes fue revisado, verificando que la información sobre las actividades ejecutadas cumple con las condiciones establecidas para la prestación del servicio en las vigencias 2024 y 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |
| Se revisaron los programas Manejo de Residuos Sólidos, Gestión Eficiente de la Energía, Uso Eficiente del Agua, Buenas Prácticas Sostenibles y el Plan para el Manejo de Residuos Peligrosos, evidenciando el compromiso institucional con el medio ambiente mediante controles, indicadores y estrategias orientadas a la sostenibilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |
| Se han realizado esfuerzos significativos para capacitar a los colaboradores —funcionarios y contratistas— en el manejo adecuado de los residuos. No obstante, se requiere mayor involucramiento por parte de la alta dirección, ya que, aunque se evidenció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                   |

conocimiento por parte de los entrevistados, durante las visitas a los puntos de disposición se observaron acciones que contradicen las prácticas establecidas, generando una no conformidad en la disposición de residuos en el punto ecológico.

Se validó el conocimiento del personal, evidenciando que están familiarizados con los principios fundamentales de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 e ISO 45001, lo cual refleja el compromiso con el sistema de gestión integrado y su adecuada implementación.

|                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS</b>                   | <u>2</u> |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA</b> | <u>0</u> |
| <b>No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES</b>                    | <u>0</u> |
| <b>No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>                        | <u>2</u> |

*Jonhathan Cortes*

Jonhathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LÍDER**

*Iván F. Manrique Ojeda*

Iván F. Manrique Ojeda  
Director Administrativo (E)

**AUDITADO**