

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO (S) AUDITADO (S):</b> Riesgos y Metodologías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>AUDITOR LÍDER:</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 Riesgos y Metodologías, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b><br>Luz Angela Acuña Ramirez<br>Jaime Alberto Guerra Páez<br>Eduardo Ortiz Gonzalez<br>Jaime Giovanni Cortes Gutierrez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):</b><br>RM-PR-001 PROCESO DE RIESGOS Y METODOLOGÍAS<br>RM-P-001 PROCEDIMIENTO PARA EL PERFILAMIENTO DE PRESTADORES CON BASE EN RIESGOS<br>RM-M-002 MANUAL DEL MARCO METODOLÓGICO PARA LA SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS<br>RM-M-001 MARCO DE REFERENCIA PARA PARA LA SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS<br>RM-I-001 INSTRUCTIVO PARA EL PERFILAMIENTO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS<br>RM-I-003 INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS NORMATIVAS EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>IRM-I-002 INSTRUCTIVO METODOLOGÍA PARA LA SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS<br>RM-R-001 REGISTRO MATRIZ NORMATIVA<br>RM-R-001NORMOGRAMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ASPECTOS RELEVANTES</b><br><br>Durante la revisión del proceso RM-PR-001 "Proceso de Riesgos y Metodologías", se evidenció que se han realizado ajustes al mismo en el marco de la auditoría interna. Asimismo, la dependencia OARES manifestó que se encuentra en proceso de actualización del procedimiento RM-P-001 "Procedimiento para el Perfilamiento de Prestadores con Base en Riesgos", con el propósito de implementar la acción de mejora AM-RM-003 "Autocontrol", actualmente en estado de ejecución.<br><br>Se revisó el indicador "Porcentaje de Ejecución Presupuestal 2024 - OARES", el cual cuenta con seguimiento mensual a través del aplicativo SIGME. No obstante, se evidenció que durante el mes de junio no se realizó el seguimiento correspondiente, a pesar de estar programado. No se efectuó el cargue de información ni se gestionó solicitud alguna para modificar su programación. (Oportunidad de Mejora 1).<br><br>Se realizó la validación de los productos generados en el procedimiento RM-P-001 "Procedimiento para el Perfilamiento de Prestadores con Base en Riesgos", evidenciando que el Informe de Perfilamiento revisado para los servicios de agua y gas, en su formato RM-F-004 "Formato Informe Perfilamiento de Prestadores", no cuenta con los anexos correspondientes al cuadro de control. Adicionalmente, no se presentó evidencia del correo de remisión de dichos informes. (Oportunidad de Mejora 2).<br><br>Se analizó la gestión de los proyectos de inversión registrados en el sistema SIGGESTIÓN, evidenciando el cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2024. Con corte a junio de 2025, se reporta un avance del 47,7 %. Se realizó una verificación mediante muestra aleatoria, constatando que la información correspondiente se encuentra debidamente registrada y respaldada con soportes disponibles en los repositorios Drive gestionados por la dependencia responsable.<br><br>Se revisaron los riesgos asociados al proceso "Riesgos y Metodología", evidenciando que cuentan con seguimiento y medición conforme a lo establecido, lo cual permite monitorear su evolución y gestionar adecuadamente su impacto.<br><br>Durante la revisión de la caneca gris asignada para el depósito exclusivo de papel de impresión en el piso 5, donde se ubican las dependencias OARES, UMMEG y la Dirección Técnica de Aseo, se evidenció la presencia de residuos no autorizados. Esta situación constituye un incumplimiento de la política ambiental institucional y del programa de reciclaje, configurando una no conformidad en relación con los requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2015, específicamente en el numeral correspondiente a control operacional. (No Conformidad 1).<br><br>Se indagó sobre los programas promovidos por Gestión Administrativa y Logística, así como por Gestión del Talento Humano. El personal entrevistado manifestó conocimiento sobre dichos temas; no obstante, se considera necesario continuar fortaleciendo estos programas, especialmente considerando la incorporación de nuevo personal en la entidad. |

**FECHA:** 08/10/2025

**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**

Fortalecer el cumplimiento del seguimiento mensual del indicador "Porcentaje de Ejecución Presupuestal 2024 - OARES" en el aplicativo SIGME, asegurando la trazabilidad de la información programada.

9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Fortalecer el cumplimiento documental del procedimiento RM-P-001 "Procedimiento para el Perfilamiento de Prestadores con Base en Riesgos", asegurando que los informes generados en el formato RM-F-004 incluyan de manera sistemática los anexos correspondientes al cuadro de control.

7.5.3.2 Control de la información documentada

| No. | NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | REQUISITO NORMA                            | PROCESO                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Durante la verificación en sitio, se evidenció la presencia de residuos no autorizados en la caneca gris destinada exclusivamente para el depósito de papel reciclable, ubicada en el área correspondiente. Esta situación representa un incumplimiento de la política ambiental institucional, del programa GA-PG-001 "Programa de Manejo de Residuos Sólidos", y de los compromisos adquiridos en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), meta 12.5: <i>"Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización"</i> . Asimismo, contraviene lo establecido en el numeral 8.1 de la norma ISO 14001:2015 referente a planificación y control operacional, al no garantizar el adecuado manejo de residuos en los puntos definidos para reciclaje. | 8.1<br>Planificación y control operacional | PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS<br><br>Dependencias<br>OARES, UMMEG y la Dirección Técnica de Aseo |

**CONCLUSIONES DE AUDITORÍA**

El proceso "Riesgos y Metodología" evidencia una dinámica de mejora continua tanto en su estructura como en su procedimiento, reflejada en la gestión de ajustes derivados de intervenciones externas (auditorías, revisiones técnicas) y acciones internas de fortalecimiento. Estas mejoras constantes contribuyen a la optimización del proceso y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se presenta conformidad con respecto a la gestión de riesgos, evidenciando que el proceso cuenta con mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua que permiten su adecuada implementación y alineación con los requisitos establecidos por la organización y las normas aplicables.

Se identificaron dos oportunidades de mejora en el marco de la revisión realizada. La primera está relacionada con el seguimiento mensual del indicador registrado en el aplicativo SIGME, donde se evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y trazabilidad. La segunda corresponde a la documentación que soporta el producto entregado conforme al formato RM-F-004, en la cual se requiere asegurar la inclusión de los anexos establecidos y la evidencia de remisión, con el fin de garantizar la integridad y trazabilidad del procedimiento RM-P-001.

Se presenta No Conformidad al evidenciar la disposición de material diferente al papel cartón en la caneca gris, destinada exclusivamente para dicho tipo de residuo. Esta situación contraviene los lineamientos establecidos en el programa de manejo de residuos sólidos, afecta la correcta segregación en la fuente y compromete el cumplimiento de los objetivos ambientales institucionales, incluyendo la meta 12.5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Dependencias (OARES, UMMEG y la Dirección Técnica de Aseo).

Se evidencia que el personal posee conocimiento sobre los programas relacionados con la gestión ambiental, así como sobre seguridad y salud en el trabajo, establecidos por Gestión Administrativa y Logística y por Gestión del Talento Humano. No obstante, se considera necesario continuar fortaleciendo estos procesos con el fin de garantizar su adecuada implementación y sostenibilidad en el tiempo.

**No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS**

1

**No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA**

0

**No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES**

0

No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

2

*Jonnathan Cortes*

Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

AUDITOR LÍDER

*Luz Angela Acuña Ramirez*

Luz Angela Acuña Ramirez

AUDITADO