

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): Vigilancia e Inspección Delegada AAA			
AUDITOR LIDER: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Vigilancia e Inspección Delegada AAA y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.			
PERSONAL ENTREVISTADO: Diana Katherine Forero Muñoz			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): VI-P-014 PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE NEGATIVAS DE VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD INMEDIATA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO			
ASPECTOS RELEVANTES: Se revisó el sistema SIGESTIÓN, evidenciándose una oportunidad de mejora 1 relacionada con el producto 71315 “Seguimiento a compromisos”. En la verificación realizada al formato CT-F-017 – Matriz de Control de Ejecución de Acciones Correctivas, a partir de una muestra aleatoria, se identificó que uno de los compromisos no contaba con el diligenciamiento completo de la información requerida. Se revisó el procedimiento VI-P-014 Procedimiento Trámite de Negativas de Viabilidad y Disponibilidad Inmediata de los Servicios Públicos de Acueducto y/o Alcantarillado, evidenciándose conformidad respecto a la información verificada, de acuerdo con el muestreo aleatorio aplicado correspondiente a la vigencia 2024–2025. Se revisó el sistema SIGME, evidenciándose conformidad respecto al seguimiento de los indicadores, la matriz de riesgos y el control del producto no conforme, de acuerdo con la información verificada. Durante el recorrido realizado, se evidenció una no conformidad 1 relacionada con el manejo de los residuos, al identificarse una disposición inadecuada de las basuras, lo cual incumple los lineamientos establecidos para su correcta gestión.			
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
El producto 71315 “Seguimiento a compromisos”. En la verificación realizada al formato CT-F-017 – Matriz de Control de Ejecución de Acciones Correctivas, a partir de una muestra aleatoria, se identificó que uno de los compromisos no contaba con el diligenciamiento completo de la información requerida.			9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Se evidenció una no conformidad relacionada con el manejo de los residuos, al identificarse una disposición inadecuada de las basuras durante el recorrido realizado, lo cual incumple los lineamientos establecidos para su correcta gestión ambiental.	8.1 Control Operacional	Gestion Administrativa
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Se identificó una oportunidad de mejora en el sistema SIGESTIÓN, relacionada con el producto 71315 “Seguimiento a compromisos”, debido a que en la revisión del formato CT-F-017 se evidenció, en una muestra aleatoria, un compromiso con información incompleta. Se evidenció conformidad en el procedimiento VI-P-014, de acuerdo con la información verificada en el muestreo aleatorio correspondiente a la vigencia 2024–2025.			

FECHA: 17/12/2025

INFORME No.1

~~Se evidenció conformidad en el sistema SIGME respecto al seguimiento de los indicadores, la matriz de riesgos y el producto no conforme; no obstante, durante el recorrido se identificó una no conformidad relacionada con la disposición inadecuada de los residuos.~~

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



Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

**AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA**



**AUDITADO
ANA MELISSA ALMARIO**