

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	1 de 33

INFORME DE AUDITORIA INTERNA **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

AUDITORIA INTERNA A TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTTO DEL GUAVIARE
ENERGUAVIARE S.A. E.S.P

San José del Guaviare, Julio de 2025

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	2 de 33

I. INTRODUCCION

La Empresa de energía eléctrica del Departamento del Guaviare (en adelante, indistintamente ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. o la “Empresa”), es un prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos como empresa mixta de régimen jurídico privado, cuya composición accionaria es:

Conformación de los Accionistas	% de Acciones
Departamento del Guaviare	92,11%
Municipio San José del Guaviare	5,91%
Accionistas Minoritarios	1,98%
Total, Acciones	100%

Acorde con lo anterior, debe tenerse presente que por expresa disposición de los artículos 19, 32 en concordancia con el artículo 186 ibidem de la Ley 142 de 1994 y los artículos 7 y 8 de Ley 143 de 1994, el régimen jurídico aplicable a todos los actos o negocios jurídicos que celebre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. corresponde al derecho privado y sus vacíos han de suplirse con normas comerciales y civiles. Es así como, las mencionadas disposiciones legales establecen lo siguiente:

"ARTÍCULO 19. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Las empresas de servicios públicos se someterán al siguiente régimen jurídico: (..)

19.15. En lo demás, las empresas de servicios públicos se regirán por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas. "

"ARTÍCULO 32. RÉGIMEN DE DERECHO PRIVADO PARA LOS ACTOS DE LAS EMPRESAS. Salvo en cuanto la Constitución Política o esta Ley dispongan expresamente lo contrario, la constitución, y los actos de todas las empresas de servicios públicos, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas, en lo no dispuesto en esta Ley, se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado.

La regla precedente se aplicará inclusive, a las sociedades en las que las entidades públicas sean parte, sin atender al porcentaje que sus aportes representen dentro del capital social, ni a la naturaleza del acto o del derecho que se ejerce. " (Subrayas propias).

Ahora bien, el presente programa anual de auditorías de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare tiene como propósito desarrollar las disposiciones establecidas en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994, 689 de 2001,

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	3 de 33

Estatutos de Constitución de ENERGUAVIARE SA ESP, Resoluciones CREG 053 de 2000, 072 de 2002 modificada por la 034 de 2004 y demás normas que le sean aplicables de conformidad a su naturaleza jurídica.

Es de anotar, que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. da cumplimiento a lo dispuesto en la Circular EXTERNA N° 100-004 DE 2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, relacionado con la aplicabilidad de las leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011 por parte de las empresas de servicios públicos mixtas, en materia de control Interno, para lo cual la Función Pública elevó Consulta a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, instancia que se pronunció mediante concepto Número Único: 11001-03- 06-000-2020-00204-00 del veintitrés (23) de noviembre de 2020 (Radicación No: 2454), señalando que a las mismas no le son aplicables las disposiciones en materia de control interno, contenidas en la Ley 87 de 1993 y sus modificaciones, dado que constituyen una tipología especial de entidades públicas, con naturaleza y régimen jurídico propio, que les regula de manera particular diversos temas, entre los que se encuentra, el régimen de control de gestión y resultados.

En razón a que el Gobierno Nacional acogió el concepto de la Sala de Consulta en mención, el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- determinó que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por lo tanto, no estarán obligadas a reportar información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión-FURAG.

Finalmente, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. mediante la política de control interno aprobada el 05/08/2021 basa su modelo de control en el COSO (Committee of sponsoring organizations), a partir de sus componentes:

- ❖ Entorno de control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Supervisión – Monitoreo

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	4 de 33

AUDITORÍA: Auditoria de Cumplimiento a todos los procesos de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. que conforman el Mapa de Procesos vigente, relacionado en el Acto de Gerencia Código E-GE-FO-006 Versión 2 (16/09/2024) calendado 10 de abril de 2025.

FECHA: 17 de junio de 2025

PROCESO O DEPENDENCIA AUDITADA:

No.	PROCESO	DEPENDENCIA
1	Gestión Gerencial y Estratégica	Gerencia
2	Control de Gestión	Oficina de Control Interno
3	Control Comercial	Subgerencia Comercial y Mercadeo
4	Vinculación de clientes	Subgerencia Comercial y Mercadeo
5	Mercadeo	Subgerencia Comercial y Mercadeo
6	Gestión de Bienes y Servicios	Secretaria General y Jurídica
7	Servicios Logísticos	Subgerencia Administrativa
8	Operación	Subgerencia de Distribución
9	Control de Calidad de Servicios	Subgerencia de Distribución
10	Facturación y Recaudo	Subgerencia Comercial y Mercadeo
11	Atención a Clientes	Subgerencia Comercial y Mercadeo
12	Gestión Energía	Subgerencia Comercial y Mercadeo
13	Gestión Informática	Subgerencia Administrativa
14	Gestión Financiera	Subgerencia Financiera
15	Gestión del Talento Humano	Subgerencia Administrativa
16	Gestión Jurídica	Secretaria general y Jurídica
17	Planeación	Dirección de Planeación
18	Gestión Integral de Modelos Organizacionales	Dirección de Planeación
19	Mantenimiento	Subgerencia de Distribución

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	5 de 33

EQUIPO AUDITOR:

Nombres y apellidos (auditor 1) Jemmy Yamid Montenegro / Jefe OCI.

Nombres y apellidos (auditor 2) Yuri Alexander Lascarro / Profesional 02 Auditor Interno.

AUDITADO:

Líderes de Procesos.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Requisitos NTC ISO 9001: 2015.

Caracterizaciones de procesos, ACPM establecidos en Auditorías Internas de Calidad, Normogramas, Manuales, Planes, Políticas, Reglamentos, Matrices, Guías, Programas, Cartillas, Indicadores, vigentes según. procesos y que hacen parte del.SGC de la. Empresa.

HECHOS RELEVANTES DE LA AUDITORIA

Antes de mostrar los resultados generados producto de la auditoría realizada es importante resaltar los siguientes aspectos que se consideraron previamente:

1. La auditoría interna al SGC realizada en enero de 2025 con la ejecución del Contrato No. 509 de 2024 con la firma Soluciones de Ingeniería BETHEL S.A.S. cuyo objetivo es contratar una persona natural o jurídica especializada en auditorías internas al sistema de gestión de calidad en la NTC ISO 9001:2015, para la Empresa de Energía del Departamento del Guaviare S.A. E.S.P.

Esta auditoria hace parte del programa anual de auditorías de la Oficina de Control Interno de la Empresa vigencia 2024 y se dio en el marco de la evaluación independiente.

2. Se consideró, para efectos de seguimiento, el informe de auditoría presentado por el contratista donde se relacionan los resultados, una vez auditados todos los procesos que conforman el mapa de procesos vigente de la Empresa.
3. Con respecto a la ejecución del Programa Anual de Auditorias vigencia 2025, La Oficina de Control Interno emitió el Plan de Auditorias calendado 16 de junio de 2025 cuyo objetivo es auditar del 17 al 27 de junio de 2025, todos los procesos de la.empresa.que conforman el. mapa de procesos vigente y el.SGC para verificar cumplimiento según caracterizaciones establecidas, acciones. correctivas, preventivas, oportunidades de mejora generados en auditorías internas, como normogramas y documentación del proceso actualizados.

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	6 de 33

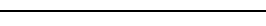
El alcance de La auditoría comprende la revisión de las acciones generadas durante los meses de febrero 1 a junio 15 de 2025

Finalmente, se establecieron como criterios de auditoria el cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2015. Caracterizaciones de Procesos. Manuales, Planes, Políticas, Reglamentos, Matrices, Guías, Programas Internos, vigentes según. procesos y que hacen parte del.SGC de la. Empresa; ACPM generados por auditorías internas realizadas.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Observación No.1: Los procesos tienen establecidos sus ACPM y Oportunidades de Mejora producto de la auditoría interna realizada con la ejecución del contrato 509 de 2024, y se encuentran cerrados; salvo lo concerniente al proceso de Atención a Clientes que sigue presentando la No Conformidad detectada y no atiende la oportunidad de Mejora relacionada en el informe.

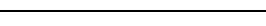
OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORIA INTERNA CONSOLIDADO				
#	Requisito de la norma	Descripción del hallazgo	Proceso	Responsable del Proceso que atendió la auditoría.
1	NTC - ISO 9001: 2015 9.1	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Se encuentran análisis de los indicadores de gestión en cada uno de los procesos de acuerdo a frecuencias de medición; se debe mejorar los análisis como puntos de partida para la toma de decisiones y mejora continua de los procesos, realizando análisis anual y comparativo con los años anteriores, verificando que los indicadores sean	Todos los procesos	Líderes de procesos

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	7 de 33

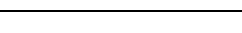
		de impacto y que ayuden a la toma de decisiones.		
2	NTC - ISO 9001: 2015 4.4.1	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y debe determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos. Se observa caracterización de cada uno de los procesos de la organización desarrollado a través del ciclo PHVA y el planear es igual para todos; es necesario identificar qué es lo que se planea en cada proceso.	Todos los procesos	Líderes de procesos
3	NTC - ISO 9001: 2015 4.4.1	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos. Se encuentran procesos como Seguridad y Salud en el trabajo y gestión ambiental que aparecen excluidos del sistema de gestión de la calidad, sin embargo, son transversales al desarrollo de la operación y la misionalidad de la empresa; se sugiere incluirlos en el proceso de auditorías para	Todos los procesos	Líderes de procesos

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	8 de 33

		garantizar la interrelación con los demás procesos.		
4	NTC - ISO 9001: 2015 6.3	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. Se han realizado algunos cambios que no se han planificado de manera oportuna sino se ejecutan como por ejemplo Medición de equipos de calidad de potencia en cada subestación realizado en el proceso de control de calidad del servicio; cada cambio realizado debe ser planificado antes de su implementación.	Todos los procesos	Líderes de procesos
5	NTC - ISO 9001: 2015 8.7	Aunque se cuenta con un procedimiento de producto y servicio no conforme EM PC 003, en donde se establecen las actividades para la gestión de las salidas no conformes, no se han identificado, ni se controlan, la toma de las acciones a las salidas no conformes; la empresa debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios prestados.	Todos los procesos	Líderes de procesos

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	9 de 33
	Formato Informe de Auditoría Interna		

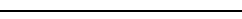
6	Enmienda acciones relativas al cambio climático numerales NTC - ISO 9001: 2015 4.1 y 4.2	Fortalecer el compromiso en la cultura ambiental evidenciando en el trabajo hacia el pos consumo y cumplimiento relacionado: Resolución 0371 de 2009 Medicamentos Vencidos Resolución 0361 de 2011 Baterías Plomo ácido Resolución 1675 de 2013 Plaguicidas Resolución 1326 de 2017 Llantas usadas Resolución 1407 de 2018 Envases y empaques Resolución 851 de 2022 Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos-RAEE Y demás normatividad que se considere adecuada al propósito de la empresa Fortalecer el seguimiento respecto a los programas relacionados con las emisiones atmosféricas y en la prevención en el uso de Contaminantes Climáticos de Vida Corta (CCVC), pudiendo valorar el impacto ocasionado y cómo la organización mitiga y trabaja hacia el compromiso y cuidado con el medio ambiente y el cambio climático.	Todos los procesos	Líderes de procesos
7	NTC - ISO 9001: 2015 4.1 y 6.1	Revisar la pertinencia de los riesgos y oportunidades asociadas con la perdida de la información, cambios en la normatividad, perdida	Atención al cliente	Carlos Alberto Cuellar Guzmán

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	10 de 33

		de energía para el uso de digiturno, atención oportuna por el call center, así como la oportunidad para la gestión de las felicitaciones como medidas para la obtención de información que permita mejorar el grado de satisfacción de los clientes.		
8	NTC - ISO 9001: 2015 7.5.1	Realizar seguimiento al control de los cambios en los documentos utilizados en el proceso, en caso de tener que imprimir, revisar las versiones que estén vigentes en el sistema, así como su actualización frente a los requisitos normativos y las actividades realizadas en el proceso, en el caso del procedimiento de recepción de trámite PQR SC AC PC 002 indica que se realiza cierre en el sistema AUDARA, sin embargo se realiza en el sistema SPARD, ya que esto permite el control de los documentos y registros.	Atención al cliente	Carlos Alberto Cuellar Guzmán
9	NTC - ISO 9001: 2015 8.2.2	Mantener actualizados los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la gestión del proceso y proyectos, ya que permite obtener información aplicable a las actividades del proceso y en la	Planeación	Marlon Yohan López Sánchez

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	11 de 33

		prevención de sanciones por incumplimientos.		
10	NTC - ISO 9001: 2015 7.1.6 y 8.5.1	Tener en cuenta el fortalecimiento de las competencias del personal y las acciones para la prevención de errores humanos del personal a través de actividades de formación orientadas a los cambios normativos tales como lo establecido en El Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE Resolución 40117 del 2 de abril de 2024 Libro I y Libro II. Realizar capacitación a los trabajadores en RETIE 2024.	Control comercial	Miguel Ángel Villareal Stella
11	NTC - ISO 9001: 2015 7.1	En el Plan empresarial de capacitación A GTH PN 002 Programa de capacitación debe incluir el objetivo, recursos a utilizar y el seguimiento que permite planear y realizar seguimiento a las actividades de formación de los trabajadores.	Gestión del talento humano	Gloria Patricia Arroyave Roldan
12	NTC - ISO 9001: 2015 8.5.2	La organización debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo, bajo el control de la organización tomen conciencia de las Políticas que establezcan en la empresa, así como las requeridas en la normatividad como la política de desconexión laboral.	Gestión del talento humano	Gloria Patricia Arroyave Roldan

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	12 de 33
	Formato Informe de Auditoría Interna		

13	NTC - ISO 9001: 2015 8.2	Tener en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la gestión del proceso y aquellos que la organización considere apropiados, al igual se debe asegurar que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, como medidas para el control y la revisión de los requisitos establecidos para los requisitos para la reconexión, Inspección y verificación de instalaciones eléctricas.	Vinculación clientes	Miguel Ángel Villareal Stella / Blanca Inés Sanabria Abril
14	NTC - ISO 9001: 2015 8.4.3	Toda vez que se realice evaluación y reevaluación de proveedores realizar el control y el seguimiento del desempeño del proveedor, así como la comunicación de los resultados obtenidos, permitiendo así que se comuniquen todos los requisitos a los proveedores.	Gestión de bienes y servicios	Gloria Yuliana Rincón Agudelo / Maribel Montero Abello / Luisa Fernanda Rincón Salazar
15	NTC - ISO 9001: 2015 8.2	Tener en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la gestión del proceso y aquellos que la organización considere apropiados, al igual se debe asegurar que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados	Facturación y recaudo	Magnolia Ayala Solano / Nidia Mery Vásquez Urrutia

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	13 de 33

		previamente, como medidas para el control y la revisión de los requisitos establecidos en la desviación para gestión de perdidas Numeral 10 verificación de desviaciones significativas.		
--	--	--	--	--

OBSERVACIONES DE AUDITORIA INTERNA CONSOLIDADO				
#	Requisito de la norma	Descripción del hallazgo	Proceso	Responsable del Proceso que atendió la auditoría.
1	NTC - ISO 9001: 2015 8.4.1	Contexto: En las instalaciones de la subestación San José se observan elementos que no hacen parte de la operación como elementos navideños, otros que están fuera de servicio y no están controlados por el almacén. Hallazgos: Es un riesgo que los productos que están fuera de funcionamiento de acuerdo a concepto técnico de los electricistas no tengan control por parte del almacén y los materiales sobrantes de los servicios no tienen un almacenamiento adecuado. Pertinencia: Control sobre la disposición final de los activos dados de baja. Almacenamiento adecuado de materiales a utilizar para posteriores servicios.	Gestión de bienes y servicios	Gloria Yuliana Rincón Agudelo / Maribel Montero Abello / Luisa Fernanda Rincón Salazar

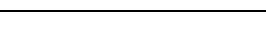
	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	14 de 33

		Impacto: Evita manipulación de materiales por parte de los trabajadores. Ganancias operacionales con la venta de los activos.		
2	NTC - ISO 9001: 2015 8.4.1	Aunque se han determinado los criterios para, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, no se ha realizado ni aplicado todos los criterios en la evaluación o re evaluación a proveedores, lo que podría generar incumplimiento en lo establecido en el Manual de Contratación A-BS-MA-001	Gestión de bienes y servicios	Gloria Yuliana Rincón Agudelo / Maribel Montero Abello / Luisa Fernanda Rincón Salazar

NO CONFORMIDADES DE AUDITORIA INTERNA CONSOLIDADO				
#	Requisito de la norma	Descripción del hallazgo	Proceso	Responsable del Proceso que atendió la auditoría.
1	NTC - ISO 9001: 2015 7.1.5	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos Evidencia: En el cuadro de mando de	Control de calidad del servicio	Juan Manuel Vinasco Vásquez

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	15 de 33

		los indicadores, la medición para la calidad del servicio SAIDI la metas no corresponden a la establecidas en la Resolución 140 de 2021 de la CREG. Para SAIDI la meta es 24,502 y se tiene en la organización que es de 15,07, por lo tanto, los análisis de indicadores no cumplen con el marco regulatorio.		
2	NTC - ISO 9001: 2015 8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios. Evidencia: No se definen los criterios de control ni se encuentran procedimientos operativos para el ejercicio de las funciones de los trabajadores del proceso de control de calidad del servicio.	Control de calidad servicio	Juan Manuel Vinasco Vásquez

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	16 de 33

3	NTC - ISO 9001: 2015 7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) que comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica. Evidencia: Se verificó la ejecución de la orden de trabajo 25107 del 28 de enero de 2025 para realizar un mantenimiento preventivo en seccionadores y transformadores del circuito 2 S/E San José del Guaviare, Sector Altos de San Jorge y al entrevistar al personal encargado de la actividad argumentan no conocer el manual de operaciones y el documento no se encuentra disponible en el lugar donde se desarrolla la operación.	Mantenimiento	Wilmer González Tuesta
4	NTC - ISO 9001: 2015 7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.	Operaciones	Juan Manuel Vinasco Vásquez

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	17 de 33

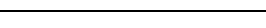
		Evidencia: No se encuentra un sistema de comunicación efectivo definido que permita el intercambio de información entre los trabajadores y la empresa antes, durante y después de la realización de la operación. Los colaboradores entrevistados no conocen la política del sistema de gestión de calidad, ni conocen el plan de emergencia para el rescate durante la operación, tampoco conocen quién es el representante de la alta dirección ante el sistema de gestión.		
5	NTC - ISO 9001: 2015 8.4.2	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Evidencia: No se observa que se hayan generado recomendaciones para la gestión de pagos a los proveedores inherentes al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los correos enviados por parte del proceso de gestión de calidad el 16	Control de gestión	Jemmy Yamid Montenegro Ruiz / Yuri Alexander Lascarro Arroyave

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	18 de 33

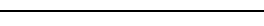
		de diciembre de 2024 donde se informan las dificultades para el ingreso al Sistema ISOLUCION (Plataforma donde se almacena toda la información del sistema de gestión de calidad) , y de correo recibido por parte de Colmetrik SAS el 21 de octubre de 2024 quien realizó la calibración de los equipos de medición de la organización.		
6	NTC - ISO 9001: 2015 7.1.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Evidencia: No se realiza el documento preoperacional diario de vehículo a la grúa de placas SRP 624 de acuerdo a lo solicitado en el protocolo de mantenimiento correctivo y preventivo A-GAD-PT-01 V1 31/12/2018; de acuerdo al mismo protocolo la periodicidad para el mantenimiento de los vehículos y de las grúas se debe realizar cada 5000 km. La grúa de placas SRP 624 actualmente tiene 158774 km, el ultimo	Servicios Logísticos	Finia Janeth Useche Niño

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	19 de 33

		mantenimiento fue realizado a los 143105 km faltando evidenciar los mantenimientos de 148000, 153000 y 158000 kilómetros respectivamente.		
7	NTC - ISO 9001: 2015 7.5.3	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición. Evidencia: En gestión documental se realiza trazabilidad a la caja de archivo No.1 ubicada en la oficina de servicios logísticos, que en el formato de identificación de cajas de archivo A-GDC-FO-11 dice que contiene 7 carpetas, se toma como muestra aleatoria la carpeta No. 6 , en donde deben encontrarse las actas de reunión enero - agosto; al realizar la revisión de la carpeta en mención, se encuentra el rótulo de identificación de carpetas de archivo y la serie es	Servicios Logísticos	Finia Janeth Useche Niño / Diana Marcela Rodríguez Alfonso

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	20 de 33

		correspondencia y la subserie es externa; lo que incumple las especificaciones para cajas y carpetas del archivo general de la Nación y el procedimiento de archivo de gestión.		
8	NTC - ISO 9001: 2015 9.1.2	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Evidencia: Se encuentra encuesta de satisfacción del servicio realizadas en el año 2024, pero no se generan acciones con base en los resultados de la actividad. No hay toma de decisiones con base en la medición de acuerdo a lo solicitado en el procedimiento medición de satisfacción al cliente.	Mercadeo	Freiman David López Roldan
9	NTC - ISO 9001: 2015 9.1	La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados	Gestión de Energía	Blanca Ismenia Niño Mosquera

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	21 de 33

		del seguimiento y la medición. Evidencia: El indicador de cubrimiento de la demanda no corresponde a los datos analizados. No hay indicadores que midan la gestión, el impacto y el análisis de los datos para verificar lo que está sucediendo y poder tomar decisiones. La exposición al riesgo en bolsa está en crecimiento y no se está realizando ninguna medición para generar alertas sobre el comportamiento presentado y minimizar la exposición del mercado.		
10	NTC-ISO 9001: 2015 8.3.3	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar, así como la organización debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño; la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; los requisitos legales y reglamentarios; normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar; las consecuencias	Planeación	Marlon Yohan López Sánchez / Leidy Johanna Rivera Gil

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	22 de 33

		potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. Evidencia: No se han identificado los requisitos específicos de los productos o servicios a diseñar y desarrollar en el proyecto BPIN 2024005950037 Construcción de Soluciones de Energía Fotovoltaica para vivienda individual en zona rural de los municipios de San José del Guaviare, el Retorno y Calamar.		
11	NTC-ISO 9001: 2015 8.3.5	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con: los requisitos de las entradas; son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación, al igual que la especificación de las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	Planeación	Marlon Yohan López Sánchez / Leidy Johanna Rivera Gil

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	23 de 33

		Evidencia: no se ha asegurado que las salidas del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de las entradas, así como no se han definido si son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios, en el proyecto BPIN 2024005950037 Construcción de soluciones de energía fotovoltaica para vivienda individual en zona rural de los municipios de san José del Guaviare el retorno y calamar Sistema general de regalías.		
12	NTC-ISO 9001: 2015 8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para la planificación. Evidencia: No se evidencia el cumplimiento de lo establecido en el Plan de acción empresarial E PN 002, en el que se establece que se deben encontrar 9 mesas técnicas, no se encuentra registro de la mesa técnica del mes de octubre, ni de noviembre del 2024.	Atención al cliente	Carlos Alberto Cuellar Guzmán

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	24 de 33

13	NTC-ISO 9001: 2015 8.5.2	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. Evidencia: En el plan anual de reducción y mantenimiento de pérdidas de SC CC PN 001, la actividad 4 correspondiente a la socialización de URE Uso racional de energía no se encuentra medido el indicador, ni tampoco se encuentran las actividades de seguimiento.	Control comercial	Miguel Ángel Villareal Stella
14	NTC-ISO 9001: 2015 7.2	La organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. Evidencia: En el manual de funciones y competencias laborales A-GTH- MA 001 se identifica que: para el cargo profesional 1 sistemas de gestión de la calidad, los conocimientos básicos se encuentran establecidos ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2007 OHSAS 18001:2007. Profesional 1 seguridad industrial y salud y	Gestión del talento humano	Gloria Patricia Arroyave Roldan

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	25 de 33

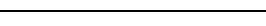
		seguridad en el trabajo, conocimiento básicos indica código sustantivo, sistemas de control interno y calidad de trabajo; no se encuentran los soportes que garanticen la competencia en la formación.		
15	NTC-ISO 9001: 2015 7.3	La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Evidencia: No se evidencia seguimiento de cómo se garantiza la competencia del personal frente al desempeño; tampoco se encuentra el registro de cómo se realiza el control de cómo la actividad del trabajo que afecta al desempeño	Gestión del talento humano	Gloria Patricia Arroyave Roldan
16	NTC-ISO 9001: 2015 8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para la planificación. Evidencia: De las 5 actividades establecidas en el plan	Vinculación clientes	Miguel Ángel Villareal Stella / Blanca Inés Sanabria Abril

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	26 de 33

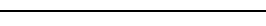
		empresarial E PM PN 002 2024, se realizaron tres, se realiza solamente reunión correspondiente al cuarto trimestre 04.12.2024		
17	NTC-ISO 9001: 2015 7.5	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse preservación y legibilidad que esté disponible y sea idónea para su uso. Evidencia: Se revisa el proceso radicado 185209 SIEC, se observan tachones en el formato de acta de conexión y dictamen de inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final M GCM FO 02 SOLICITUD 185209, tampoco se registra la firma del personal técnico RETIE que realiza el plano de la vivienda, ni la licencia de construcción y la certificación plena, por lo tanto se prestó el servicio sin completar los requisitos de conexión del servicio de acuerdo a lista de chequeo de conexión del servicio.	Vinculación clientes	Miguel Ángel Villareal Stella / Blanca Inés Sanabria Abril

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	27 de 33

18	NTC-ISO 9001: 2015 7.5	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse preservación y legibilidad que esté disponible y sea idónea para su uso. Evidencia: La lista de chequeo de solicitud de una oferta A GJC LCH 01 de los proveedores la colmena y Medicenter no se encuentra diligenciada.	Gestión de bienes y servicios	Gloria Yuliana Rincón Agudelo / Maribel Montero Abello / Luisa Fernanda Rincón Salazar
19	NTC-ISO 9001: 2015 8.4.2	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes, al igual la definición y aplicación de los controles a los proveedores. Evidencia: En los requisitos técnicos para el proveedor la colmena no se encuentra el soporte de registro sanitario vigente, expedido por INVIMA según lo indicado, así como para el proveedor Medicenter lo establecido en la	Gestión de bienes y servicios	Gloria Yuliana Rincón Agudelo / Maribel Montero Abello / Luisa Fernanda Rincón Salazar

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	28 de 33

		Resolución 754 del 31 de mayo de 2021 .		
20	NTC-ISO 9001: 2015 5.2	La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada; comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. Evidencia: No se encuentra publicada la política de gestión de calidad en el sitio web acorde lo establecido en la Matriz de comunicación E MO MZ 002.	Gestión integral de modelos organizacionales	Eidi Yuliana Peña León
21	NTC-ISO 9001: 2015 6.2	La organización debe establecer, actualizar y medir los objetivos de la calidad para las funciones necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Evidencia: No se encuentra medido el objetivo del sistema de gestión de la calidad Objetivo No.4 Certificar el SGC cuyo responsable es el proceso según se indica en el Manual del sistema de gestión de calidad E-MO-MA-001.	Gestión integral de modelos organizacionales	Eidi Yuliana Peña León

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	29 de 33

22	NTC-ISO 9001: 2015 6.1	La organización debe planificar las acciones para abordar evaluar la eficacia de las acciones tomadas para los riesgos y oportunidades identificados. Evidencia: En el Manual integral de administración de los riesgos y oportunidades E PN MA 001 la Política integral de administración de la incertidumbre en el numeral estrategias y cumplimiento indica que debe ser revisada anualmente, no se encuentra registro de dicha revisión ni se encuentra la evaluación por parte del proceso de planeación.	Gestión integral de modelos organizacionales	Eidi Yuliana Peña León
23	NTC-ISO 9001: 2015 7.5	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse preservación y legibilidad que este disponible y sea idónea para su uso. Evidencia: No se encuentran las firmas del técnico ni la tarjeta Conte en el registro acta de suspensión para el ítem técnico que realiza la actividad Acta N°S 144325	Facturación y recaudo	Magnolia Ayala/ Nidia Mery Vásquez Urrutia

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	30 de 33

Observación No. 2: Los procesos de la Empresa no cuentan con normogramas actualizados; los líderes de procesos no tienen la suficiente claridad acerca de las normas externas, internas y la regulación vigente del sector eléctrico Colombiano que deben aplicar.

Observación No. 3: La documentación inherente a los procesos controlada desde el Sistema de Gestión de Calidad, tales como políticas, procedimientos, planes, programas, instructivos, cartillas, guías, programas, se encuentran con versiones desactualizadas. Así:

- Política integral de administración de la incertidumbre
- Manual integral de la administración de riesgos y oportunidades
- Normogramas ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Manual para el manejo del almacén
- Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (URE)
- Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua -PUEAA
- Manual de ventanilla única de comunicaciones
- Plan de recuperación de cartera
- Cuadro de mando de indicadores Control de Calidad del servicio
- Programa de vigilancia epidemiológica para conservación auditiva
- Matrices de Comunicaciones
- Plan anual de mantenimiento en subestaciones y redes SDL y STR
- Manual de aseguramiento metrológico ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Manual de procedimientos de medición ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Plan de pérdidas técnicas
- Manual de operaciones 2025
- Plan de gestión para el manejo de residuos en la empresa de energía eléctrica del departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Informe de alcance y límites del sistema de gestión de seguridad de la información de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Informe de gestión de controles SOA (Statement of Applicability) 2024
- Plan de tecnología informática 2025
- Política de seguridad para la gestión de credenciales
- Política para dispositivos móviles y teletrabajo
- Programa de concienciación de seguridad de la información 2025

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	31 de 33

- Manual de procedimiento disciplinario
- Manual de contratación
- Plan estratégico de seguridad vial
- Política de acoso sexual
- Política de seguridad vial
- Programa de gestión documental 2025
- Informe diagnostico ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- Plan de mantenimiento de herramientas menores, aires acondicionado, vehículos e infraestructura 2025

Observación No. 4: Se debe considerar la oportunidad de mejora inherente a la caracterización de cada uno de los procesos de la organización desarrollado a través del ciclo PHVA, donde se detecta que el planear es igual para todos; es necesario identificar qué es lo que se planea en cada proceso.

CONSOLIDACION DE HALLAZGOS

1. No se evidencia la atención de las oportunidades de mejora en el proceso de Atención al Cliente.

7	NTC - ISO 9001: 2015 4.1 y 6.1	Revisar la pertinencia de los riesgos y oportunidades asociadas con la perdida de la información, cambios en la normatividad, perdida de energía para el uso de digiturno, atención oportuna por el call center, así como la oportunidad para la gestión de las felicitaciones como medidas para la obtención de información que permita mejorar el grado de satisfacción de los clientes.	Atención al cliente	Carlos Alberto Cuellar Guzmán
---	--------------------------------	--	---------------------	-------------------------------

8	NTC - ISO 9001: 2015 7.5.1	Realizar seguimiento al control de los cambios en los documentos utilizados en el proceso, en caso de tener que imprimir, revisar las versiones que estén vigentes en el sistema, así como su actualización frente a los requisitos normativos y las	Atención al cliente	Carlos Alberto Cuellar Guzmán
---	----------------------------	--	---------------------	-------------------------------

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	32 de 33

		actividades realizadas en el proceso, en el caso del procedimiento de recepción de trámite PQR SC AC PC 002 indica que se realiza cierre en el sistema AUDARA, sin embargo se realiza en el sistema SPARD, ya que esto permite el control de los documentos y registros.		
--	--	--	--	--

2. No se evidencia la atención de la No Conformidad en el proceso de Atención al Cliente.

12	NTC-ISO 9001:2015 8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para la planificación. Evidencia: No se evidencia el cumplimiento de lo establecido en el Plan de acción empresarial E PN 002, en el que se establece que se deben encontrar 9 mesas técnicas, no se encuentra registro de la mesa técnica del mes de octubre, ni de noviembre del 2024.	Atención al cliente	Carlos Alberto Cuellar Guzmán
----	-----------------------	---	---------------------	-------------------------------

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. debe seguir fortaleciendo su Sistema de Gestión de Calidad, garantizando la certificación que le fue otorgada por parte del organismo ICONTEC de fecha 20 de agosto de 2024; para lo cual, es fundamental que los Líderes de los procesos manejen y tengan claridad acerca de las siguientes normas y aspectos:

- NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	33 de 33

- GTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- La política y el lineamiento de la alta dirección de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.
- Los requisitos regulatorios aplicables al objeto social de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.
- Los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, derivados de los compromisos adquiridos ante los grupos de interés de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.
- Obligaciones contractuales.
- La política y los objetivos del SGC.
- Manual del SGC.

La auditoría se llevó a cabo en las instalaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. del 17 al 27 de junio de 2025 donde se verificaron los procesos administrativos; Es necesario que se cierren las no conformidades mediante un adecuado análisis de causas y un plan de acción que permita eliminar cada una de ellas.



NOMBRE: **JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ**

CARGO: Jefe de Control Interno