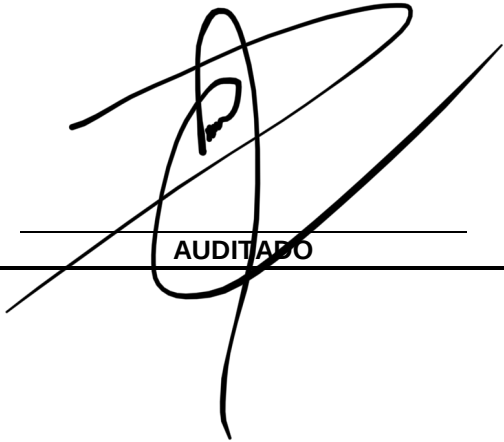


 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME	
FECHA 01/06/2022			INFORME No. 01		
SISTEMA DE GESTION					
CALIDAD	X	SG-SST		SIGESPI	AMBIENTAL
PROCESO (S) AUDITADO (S) DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social.					
AUDITOR LÍDER: John Alberto Avilés Barragán					
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): El Señor Mario Camilo Reyes, Profesional de la OAPII se encontró en calidad de observador el día de la Auditoria.					
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 para el Sistema de gestión de Calidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente					
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de servicios públicos domiciliarios, para la atención de los requisitos de sus partes interesadas en la Dirección Territorial Suroccidente.					
PERSONAL ENTREVISTADO: David Alonso Andrade – Director José Luis Castaño – Profesional Especializado Karen Hurtado – Profesional Especializado Daniel Lombana – Técnico Administrativo Álvaro Hernández Gómez - Profesional Especializado María Fernanda Camargo – Profesional Especializado María Daniela Castro Lozano – Profesional Universitario Jennifer Rivas Murillo – Contratista Yessica Vanessa Ortega – Profesional Especializado Sebastián García Mejía - Profesional					
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) • Matriz de Roles y Responsabilidades • Matriz de Partes Interesadas • Política y Objetivos del SIGME Manual del SIGME • Contexto estratégico institucional • PU-PR-001 Proceso protección al usuario • PU-P-001 Procedimiento gestión de trámites • PU-P-002 Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo • PU-P-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP • PU-M-001 Manual de servicio al ciudadano • FCS-PR-001 Proceso fortalecimiento del control social • FCS-P-001 Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana • FCS-I-001 Instructivo para instalación o traslado de oficinas digitales					
ASPECTOS RELEVANTES Es necesario destacar los siguientes aspectos: - Conocimiento del SIGME por parte del Director y los miembros del equipo de la Dirección Territorial. - Relacionan y conocen el propósito de la política y los objetivos del SIGME, frente a los objetivos de los procesos en los que participa. - Conocen sus partes interesadas y sus requisitos - Conocen los riesgos del proceso de protección al usuario y fortalecimiento del Control Social y evidencian sus controles. - Conocen los indicadores y su participación en la Medición del proceso. - Reconocen las deficiencias o puntos débiles en sus procesos y buscan las mejores soluciones para mitigar sus efectos, sin embargo, es necesario que lo documenten como parte de la mejora continua del proceso. - Se evidencia inducción, Capacitación y entrenamiento para desempeñar el puesto de trabajo tanto para funcionarios como para contratistas que incluye el SIGME. - Se evidencia la participación constante de las actividades programadas a nivel central.					
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					
OPORTUNIDADES DE MEJORA				REQUISITO NORMA	
Se revisó el riesgo de imposibilidad de ejercer las facultades de protección al usuario contenidas en los actos administrativos, en el momento de verificar el seguimiento al Control para la causa 3: Verificar de manera aleatoria el cumplimiento de los procedimientos en los fallos emitidos en la SDPUGT y Direcciones Territoriales, se realizar muestreo al radicado 2020850390103328E Recurso de Apelación se revisa la resolución y el				6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	

cumplimiento por parte de la empresa donde aplican el prestador de servicios el cumplimiento, lo que evidencio que si se realiza el control, sin embargo en el momento de revisar este en el seguimiento del riesgo no se evidencio esta información para la Dirección Territorial, por lo tanto se recomienda no dejar de manera aleatoria esta revisión de acuerdo con el procedimiento, y determinar una periodicidad semestral que les ayude a tomar acciones antes de que termine la vigencia.			
Se identificó en la revisión del producto o servicio no conforme, que no se ha realizado el reporte para el Proceso de Protección al Usuario en la Dirección Territorial al no contar con la herramienta SIGME parametrizada para este proceso, de acuerdo con los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, sin embargo no se generó una no conformidad para el reporte ya que se había generado la ACPM-2022-1797, sin embargo se observa que si cuentan con los registros de producto o servicio en Excel y que se han generado durante el periodo producto o servicio no conforme, por lo que así no se esté haciendo el reporte es necesario documentar el tratamiento de esté.			8.7 Control de las Salidas no Conformes, 8.7.1 y 8.7.2.
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En revisión del reporte del producto o servicio no conforme se evidencio que para los actos administrativos que resuelven los recursos y revocatorias y las respuestas a los derechos de petición, se formuló la ACPM-2021-1583 con fecha de creación 30/03/2021 y con fecha de finalización 31/12/2021, de acuerdo con lo anterior se evidencio que se realizó el seguimiento de la actividad ACT-2018-4633 y ACT-2018-4633 el día 30/05/2022, incumpliendo lo establecido en el Procedimiento MI-P-001 de acciones correctivas, preventivas, de mejora y de corrección.	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva 10.2.1 Literal d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	Proceso Protección al Usuario
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		0	
			
AUDITOR LÍDER		AUDITADO	