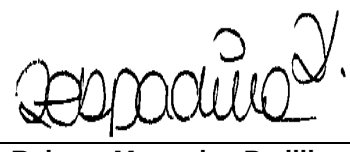




FECHA: 01/09/2023				INFORME No. 01			
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI		AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S)							
PROTECCIÓN AL USUARIO FORTALECIMIENTO AL CONTROL SOCIAL							
AUDITOR LÍDER: JOHN RAFAEL REDONDO CAMPOS							
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): DANIEL FERNANDO SANMIGUEL CÉSPEDES							
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; 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 de los procesos de Protección al Usuario, Fortalecimiento al control social y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO:							
*Rebeca Padilla – Directora Territorial *María Sierra – Enlace de calidad *Celys Judith Fuentes – Enlace SST *Jeyns Rabón – Profesional *Aura García Escoscia– Profesional Ambiental Territorial *Ligia Esther Sampayo – Profesional participación ciudadana *Katherine Alejandra Rincón – Profesional Ambiental – Dirección Administrativa *Edwin Jesús Meza Del Valle *Daniel Fernando Castilla Meza *Estefanía Herrera Tapias *Adrián Guillermo Caraballo Osorio *Carlos Arturo Caicedo Torrenegra *Nelcy Pava - Profesional							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)							
- PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario - PU-M-001 Manual de Servicio al Ciudadano - PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites - FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento al Control Social - FCS-P-001 Procedimiento de Presencia institucional y Participación Ciudadana - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección - SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - SM-P-001 Procedimiento Control de Salidas No Conformes							
ASPECTOS RELEVANTES							
-Conocimiento por parte de los servidores del proceso auditado en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas. - Mejora continua en términos documentales y de seguimiento al proceso - Compromiso de los servidores durante todo el proceso de auditoría. - Los funcionarios conocen los lineamientos dados desde el Sistema de Gestión Ambiental, así como los definidos por el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.							
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	
Se recomienda que todas las sustancias químicas utilizadas para la limpieza y desinfección de las áreas, en especial en la sede nueva, estén en un envase apropiado y etiquetado bajo los lineamientos internos de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la normatividad vigente, dado que, durante el recorrido se evidenció un frasco sin etiquetar que contenía aromatizante para pisos. Esto podría ocasionar un incumplimiento normativo de la Resolución 773 del 2021 en su capítulo II.						Incumpliendo a la norma ISO 45001:2018 y 14001:2015 en su numeral 6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.	
Se recomienda dejar soportado toda capacitación y sensibilización que se realice al interior de la territorial con el fin de garantizar la apropiación de temas tales como el manual de servicio al ciudadano, ya que al solicitar una capacitación realizada a los gestores, No se cuenta con control						Incumplimiento en la norma ISO 9001:2015 en su numeral 7.5.3 Control de la información	

de asistencia como evidencia de la explicación y grado de apropiación de la información brindada, se menciona que se tiene correo del 14/09/2022, se remite el manual del servicio al ciudadano para su lectura y conocimiento. Pero los soportes son registros fotográficos y no se puede corroborar la fecha. Adicional a esto, se debe realizar socializaciones al personal del uso de los formatos y documentos que estén actualizados en el SIGME para evitar el uso o modificación de formatos existentes.			documentada.
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Revisado el Manual de servicio al usuario PU-M-001, se define en el numeral 5.5.2 buzón de sugerencias, que se debe mantener un registro de la persona encargada y responsable del buzón de sugerencias. En la Territorial Noroccidente no se cuenta con esta evidencia, lo que impide verificar si se cumple con los lineamientos definidos en este documento.	Norma ISO 9001:2015 5.1.2. Enfoque al Cliente Literal a)	PROTECCION AL USUARIO (Dirección Territorial Noroccidente)
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento al control Social en la DT Noroccidente, se estableció que la gestión realizada por la territorial, está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015 y NTC/ISO 45001:2018. Sin embargo, se observa la necesidad de implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan a un mayor fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		1	
No. DE CONFORMIDADES			
 John Rafael Redondo C AUDITOR LÍDER		 Rebeca Mercedes Padilla AUDITADO	