

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME					
FECHA 18/08/2023			INFORME No. 19						
SISTEMA DE GESTION									
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X		
PROCESO (S) AUDITADO (S) DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE Protección al Usuario Fortalecimiento del Control Social									
AUDITOR LÍDER: CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER									
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Paola Tocora Monje (Observadora) Daniel Fernando Sanmiguel (Observador) John Rafael Redondo (Observador)									
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 de los procesos de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social en la Dirección Territorial Oriente, y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.									
PERSONAL ENTREVISTADO: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> - Martha Peña Valderrama - Sonia Valencia Prada - Libia Susana Gómez - Yulis Miranda - Nancy Gamboa - Gloria Astrid Suarez </td> <td style="vertical-align: top;"> - Jazmín Díaz - Alfonso Peñuela - Anderson Andrade - Laura Amaya - Leny Gómez Gómez - Yessica Lorena Romero Vergara </td> </tr> </table>								- Martha Peña Valderrama - Sonia Valencia Prada - Libia Susana Gómez - Yulis Miranda - Nancy Gamboa - Gloria Astrid Suarez	- Jazmín Díaz - Alfonso Peñuela - Anderson Andrade - Laura Amaya - Leny Gómez Gómez - Yessica Lorena Romero Vergara
- Martha Peña Valderrama - Sonia Valencia Prada - Libia Susana Gómez - Yulis Miranda - Nancy Gamboa - Gloria Astrid Suarez	- Jazmín Díaz - Alfonso Peñuela - Anderson Andrade - Laura Amaya - Leny Gómez Gómez - Yessica Lorena Romero Vergara								
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario - FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento del Control Social - 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 - FCS-P-001 Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana									
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores de la Dirección Territorial Oriente en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas. - Mejora continua para el cumplimiento de acciones relacionadas con los indicadores de gestión y servicio no conforme, entre otros, en la Dirección Territorial Oriente.									
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 realizar una revisión de los criterios establecidos en las Fichas Técnicas de Salida de los Procesos de Fortalecimiento del Control Social y Protección al Usuario; debido a que no son claros y dificulta el seguimiento periódico de estas actividades. Así mismo, se recomienda registrar en el seguimiento las evidencias que determinen la conformidad o no de los servicios; con el fin de facilitar la definición del servicio no conforme.				ISO 9001:2015 8.7 Control de las Salidas No Conformes					
Se recomienda desarrollar estrategias con el proceso de Protección al Usuario para fortalecer las actividades relacionadas con las Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos, teniendo en cuenta que se evidencia que más de un 60% de PSQRS están pendientes de respuesta en las fechas establecidas.				ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente					
Se recomienda fortalecer el conocimiento de los servidores públicos de la Dirección Territorial en los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), lo anterior permitirá aplicar más fácilmente los requisitos establecidos por los sistemas.				7.3 Toma de conciencia					

Se recomienda realizar un seguimiento de la capacitación realizada durante cada vigencia a los vocales de control de la jurisdicción de la Dirección Territorial Oriente, teniendo en cuenta el criterio establecido en la Ficha de Técnica de Salida de los Procesos "Capacitación a Vocales de Control" y al Artículo 65 de la Ley 142 de 1994 que establece..."En coordinación con los municipios y la Superintendencia, deberán asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria para representar a los comités"			ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión del FCS-P-001 Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana, se evidenció en el desarrollo de la estrategia Mesa de Superservicios en Sotaquirá del día 27 de julio de 2022 que el formato de Acta GD-F-064 no esta con el registro de las firmas, es un documento en Word, se menciona Lista de Asistencia pero no se encuentra adjunta al documento. De otra parte en el seguimiento de las estrategias de Participación Ciudadana, algunas las actas no cuentan con la firma, únicamente con el nombre de la Directora Territorial y de quien desarrolla la actividad, como por ejemplo de Construir para mejorar de mayo de 2023. Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 en el numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, que establece ... 4.4.2...b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	Protección al Usuario Fortalecimiento del Control Social
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna a los procesos de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Dirección Territorial Oriente 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, NTC/ISO 45001:2018 y NTC/ISO 27001:2013. 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			
 Claudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Martha Haydee Peña Valderrama AUDITADO	