**N-8**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**Verificar la alineación de las operaciones del área con las normativas vigentes aplicables a los servicios públicos**

| **N°** | **Operación/Actividad Revisada** | **Normativa Aplicable** | **Evidencia Revisada** | **Cumple (Sí/No)** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Proceso de facturación del servicio | Ley de Servicios Públicos (Ley Nº XX/XXXX) | - Facturas mensuales  - Reportes contables | Sí | El proceso se adecua a la normativa en cuanto a plazos y desglose de conceptos. |
| 2 | Trámite de reclamos e incidencias | Reglamento de Atención al Consumidor | - Registro de reclamos  - Libro de quejas | Parcial | Existen demoras en la resolución de quejas. No hay constancia de respuesta al usuario en algunos casos. |
| 3 | Programación de mantenimiento preventivo | Norma Técnica de Mantenimiento para S.P. | - Cronograma de mantenimiento  - Informes técnicos | Sí | Se observan planes documentados y ejecutados dentro de los plazos establecidos por la norma. |
| 4 | Control de calidad en la prestación | Estándares de Calidad (Regl. Nº YY/XXXX) | - Indicadores de calidad (SLA)  - Actas de medición | No | Falta evidencia de medición periódica de indicadores. No se reportan métricas comparativas con el estándar. |
| 5 | Difusión de información al ciudadano | Ley de Transparencia y Acceso a la Información | - Página web  - Carteleras informativas | Parcial | La información está disponible, pero desactualizada en algunos casos. Falta actualización en la web. |

### Conclusión

En términos generales, la mayoría de las operaciones del área se encuentran alineadas con las normativas vigentes aplicables a los servicios públicos. Sin embargo, se han identificado áreas que requieren mejoras, particularmente en la gestión de reclamos, la medición de indicadores de calidad y la actualización de información para el ciudadano. Se recomienda reforzar los mecanismos de control interno y la periodicidad en la revisión de cada proceso para asegurar el cumplimiento continuo de la normativa.

**Firma**

**Auditor Interno**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fecha**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_