

MEMORANDO
20181400136093

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 17/12/2018

Página 1 de 7

PARA DRA. NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe anual sobre a realización de auditorías internas a los Sistemas de Gestión Implementados en la Superintendencia

Respetada Dra. Avendaño

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su programa de auditoria para la vigencia 2018, informa que a la fecha se ha ejecutado el 100% de las auditorias de calidad programadas y aprobadas por el Comité de Coordinación Institucional de Control Interno.

En la vigencia 2018 2018 la firma SGS otorgó la certificación a la SUPERSERVICIOS en la Norma ISO9001:2015.

Adicionalmente en la SSPD se han implementado los siguientes Sistemas de gestión: **Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.**

Se ejecutaron las siguientes auditorias:

Sistema de Gestion	Procesos/ estandares./numerales auditados	NC	Observaciones/ aspectos por mejorar	Fecha de auditoria
1. Auditoria interna al sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	21 procesos auditados incluye Direcciones territoriales	9	86	19 /07/ 2018 – 03/08/ 2018
2. Auditoria externa al sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	17 procesos 2 Direcciones Territoriales Norte y Oriente	0	5	8, 9 y 10 de agosto de 2018
3. Auditoria al Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015	Se audita la norma ISO 14001:2015 a Sede Central, y Direcciones Territoriales.	7	0	Octubre 22 al 31
4. Auditoria al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2017	Auditoria de los 7 estándares mínimos establecidos por la normatividad (Resolución 1111 de 2017)	14	0	16,19 y 20 de noviembre
5 Auditoria al Sistema de Gestión Seguridad y Privacidad de la Información bajo la norma ISO 27001:2013	auditoria a los numerales 4 al 10 de la norma ISO 27001:2013 y los 114 del Anexo A.	13	33	23 al 30 de noviembre

A continuación se presenta por cada uno de los sistemas implementados en la Superintendencia las acciones correctivas y de mejora que se han formulado derivadas de las auditorías internas y externas:

1. Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO	FECHA DE LA AUDITORIA	ASPECTOS POR MEJORAR	No CONFORMIDADES	ACPM	ESTADO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	2/08/2018	2 (Dos)	0	1. AC-DE-020 2. AM-DE-007	Cerrada Eficaz- Cerrada Eficaz -
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	2/08/2018	0	0		
COMUNICACIONES	25/07/2018	1 (Una)	0	Sin formular	Sin formular
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	26/07/2018	3 (tres)	6 (seis)	C-TI-012 (no conformidades 2,3,4,5 y 6)	Vencida - 31/10/2018
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DELEGADA ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO	03/08/2018	2 (Dos)	0	AC-IN-034	En término - 15/03/2019.
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DELEGATURA ENERGÍA Y GAS	01/08/2018	3 (Tres)	0	Sin formular	Sin formular
INTERVENCIÓN	23/08/2018	(Uno)	0	Sin formular	Sin formular
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	19 /07/2018	3 (tres)	0	Sin formular	Sin formular
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	24 /07/2018		0	Sin formular	Sin formular
GESTIÓN DOCUMENTAL	31 /07/2018	7 (siete)	1	C-GD-009 AC-GD-029	Cerrada Eficaz Cerrada Eficaz - 28/09/2018
GESTIÓN FINANCIERA	27 /07/2018	2 (Dos)	1	Sin formular	Sin formular
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	06/08/2018	9 (Nueve)	0	C-AS-007 (aspecto a mejorar 2,4,5,6 y 8)	En termino - 15/01/2019

PROCESO	FECHA DE LA AUDITORIA	ASPECTOS POR MEJORAR	No CONFORMIDADES	ACPM	ESTADO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	24/07/2018	6 (Seis)	0	1. AC-GH-041 (aspecto por mejorar 1) 2. C-GH-016 (Aspectos por mejorar 2,3 y 6)	En termino 28/12/2018 Cerrada Eficaz 14/09/2018
GESTIÓN JURÍDICA	01/08/2018	2 (Dos)	0	AM-GJ-002	Cerrada Eficaz 03/09/2018
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	30/07/2018	6(Seis)	0	C-GA-006 (Aspecto a mejorar 1 y 2) C-GA-007 (Aspecto a mejorar 5)	No Eficaz Cerrada Eficaz 28/12/2018
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	30/07/2018	4 (Cuatro)	0	Sin formular	Sin formular
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO	31/07/2018	1 (Uno)	0	Sin formular	Sin formular
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	31/07/2018	4 (Cuatro)	1	Sin formular	Sin formular
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	24/07/2018	3 (Tres)	0	Sin formular	Sin formular
DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	30/07/2018	2 (Dos)	0	Sin formular	Sin formular
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	23/07/2018	(Tres)	0	Sin formular	

Producto de esta auditoria quedaron 9 No Conformidades y 86 aspectos por mejorar. Para las No conformidades se formularon 3 ACPM de las cuales 2 se calificaron como Eficaces, y 1 esta vencida no cumplida y 2 no tienen ACPM Formuladas.

De los 86 Aspectos por mejorar Se formularon 10 ACPM de las cuales 6 fueron calificadas Eficaces, 1 calificada No Eficaz y 3 se encuentran en ejecución en términos.

Por lineamientos internos en la SSPD no se formulan acciones para los aspectos a mejorar, Por tal razón la Oficina de Control Interno recomienda que los aspectos por mejorar deben ser tenidos en cuenta en el análisis de riesgo del proceso.

2. Auditoria Externa al Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO	FECHA DE LA AUDITORIA	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES	ACPM	ESTADO
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	08 de agosto de 2018	5	0	AC-MC-067	En termino - 30/04/2019
				C-GD-011	En termino - 29/03/2019

Los aspectos a mejorar se resumen en:

Debilidades en el seguimiento y control de riesgos, Indicadores, Conservación de la información

3. Auditoria Interna al Sistema de Gestión Ambiental

PROCESO	FECHA DE LA AUDITORIA	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES	ACPM	ESTADO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	24 /10/2018	0	7	AC-GA-017 AC-GA-018 AC-GA-019 AC-GA-014 AC-GA-020 AC-GA-021 AC-GA-022	Las 7 ACPM se encuentran en término – vencen el 28/02/2019 y 30/09/2019 y

Las No Conformidades están relacionadas con los siguientes numerales de la Norma ISO 14001:2015 numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso literal a), Numeral 6.1.1, numeral 6.1.4, Numeral 8.2 inciso d) , numeral 6.1.2, Numeral 8.1, Numeral 9.2.2

3. Auditoria Interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

PROCESO	FECHA DE LA AUDITORIA	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES	ACPM	ESTADO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	16 de noviembre de 2018	0	14	Sin formular	Sin formular

Las No conformidades están relacionadas con los siguientes ítems:

Estándar: 1.1.1. , estándar: 1.2.1 , estándar: 2.4.1 , estándar: 2.8.1, estándar: 2.10.1 , estándar: 3.1.3, estándar: 3.1.4 , estándar 3.1.6 , estándar 3.3.6 , estándar 4.1.2, estándar 4.2.1, estándar 7.1.1. incumplimiento del Decreto 1072 de 2015. Artículos 2.2.4.6.21 Acciones correctivas y de mejora de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral

4. Auditoria Interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información

PROCESO	FECHA DE LA AUDITORIA	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES	ACPM	ESTADO
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	30/11/2018	33	13	C-MC-020	En término 15/03/2019

Las No conformidades están relacionadas con: Ausencia de Plan de continuidad del negocio y de la seguridad de la información

No se determinan los niveles de riesgo, que establecen los límites de las zonas.

No se cumple el literal "c." de la política de dispositivos móviles

No se tiene implementado el etiquetado de los activos de información clasificada y reservada.

No se cancelan los derechos de acceso a la base de datos, en retiro del usuario.

No se cumple la política sobre el uso de controles y llaves criptográficas, en cuanto criptografía de la información.

Se define los lineamientos de metodología de desarrollo seguro con alcance para adquisición de desarrollos externos. A.14.1.1

No está determinado la realización de pruebas funcionales cuando se cambia de plataforma.

Los aspectos por mejorar están relacionados con:

Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, Liderazgo y compromiso, acciones para abordar riesgos, Evaluación del riesgo, Tratamiento del riesgo, Competencias, Control de la información documentada, Evaluación del riesgo de la seguridad de la información, Monitoreo, medición, análisis y evaluación, No conformidades y acciones correctivas, Políticas de seguridad de la información, Inventario y propiedad de activos, Políticas de control de acceso, Gestión de información secreta, Uso de programas utilitarios, Gestión de claves, Instalación de software en sistemas operacionales

Las debilidades identificadas a través de las auditorías a los sistemas de gestión implementados en la entidad se relacionan con los temas de:

Gestión de riesgos y controles

Información documentada

Competencia

Auditoría y

No conformidad y acciones correctivas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

En la vigencia 2018 2018 la firma SGS otorgó la certificación a la SUPERSERVICIOS en la Norma ISO9001:2015.

Adicionalmente se encuentran implementados los siguientes Sistemas de gestión:

Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información. A los cuales se les realizó las auditorías internas con los siguientes resultados:

Sistema de Gestión de calidad: Producto de esta auditoría quedaron 9 No Conformidades y 86 aspectos por mejorar. Para las No conformidades se formularon 3 ACPM de las cuales 2 se calificaron como Eficaces, y 1 esta vencida no cumplida y 2 no tienen ACPM Formuladas.

Sistema de Gestión Ambiental con 7 No conformidades, se formularon Las 7 ACPM las cuales se encuentran en término – vencen el 28/02/2019 y 30/09/2019.

Sistema de Seguridad y salud en el trabajo con 14 No conformidades, a la fecha de 15 de Diciembre no se han formulado las ACPM, la auditoria se realizó en el mes de Noviembre

Sistema de Seguridad y privacidad de la información con 13 No conformidades se formuló 1 ACPM que está en términos- vence marzo 2019

A continuación, se resumen las debilidades más reiterativas en los sistemas de gestión y se formulan recomendaciones:

GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

Sistema de Gestión	Tipo de auditoria	Numerales Incumplidos	Recomendación
Sistema de Gestión de Calidad	Interna y Externa	6.1.1 ISO 9001:2015	Un tema que es necesario fortalecer y que se presentó en todas las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión en 4 observaciones y 3 no conformidades, es el numeral relacionado con las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. En la actualidad se cuenta con la documentación y el desarrollo de la matriz de riesgos por proceso, pero más allá de la documentación el sistema integrado de gestión de la SSPD, esta se debe incorporar en el contexto cultural de la entidad robusteciendo las capacitaciones sobre la gestión de riesgos, explicando la metodología que maneja cada uno de los sistemas y fortalecer los conceptos de riesgos, controles, aspectos e impactos ambientales y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo		6.1.1 ISO 9001:2015	
Sistema de Gestión Ambiental	Interna	Resolución 1111 de 2017 Item estándar 4.1.2	
Sistema de Seguridad y Privacidad de la información	Interna	ISO 14001:2015 Numeral 6.1.1 ISO 27001:2013 Numeral 6.1.1	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Sistema de Gestión	Tipo de auditoria	Numerales Incumplidos	Recomendación
Sistema de Gestión de Calidad	Interna y Externa	Numeral 7.5	Dado que se identificaron debilidades en la información documentada (Numeral 7.5) de forma reiterada se recomienda aprovechar los sistemas de información existentes para el control de la información del Sistema de Gestión de Calidad SIGME, planeación SIGGESTIÓN y trazabilidad de la realización de los procesos (ORFEO, O3, RF WEB, entre otros). Sobre este tema igualmente se recomienda verificar la limitación y el control al acceso a nivel de carpetas o documentos, para evitar temas de utilización de obsoletos, repetir información, entre otras.
Sistema de Seguridad y Privacidad de la información		Numeral 7.5	
	Interna	Numeral 7.5	

COMPETENCIA			
Sistema de Gestión de Calidad	Interna	Numeral 7.2	es necesario fortalecer, e incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación, sensibilizaciones, talleres de temas relevantes para cada sistema de gestión, como por ejemplo en el sistema de seguridad y salud en el trabajo las medidas de intervención de los riesgos, para el sistema de seguridad y privacidad de la información es necesario fortalecer la identificación de no conformidades y para el Sistema de Gestión Ambiental sobre la concientización y promoción de los programas ambientales, política y objetivos ambientales en la entidad y a las partes interesadas.
Sistema de Seguridad y privacidad de la información	Interna	Numeral 7.3	
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Interna	Ítem del estándar 4.2.1	
AUDITORIA			
Sistema de Gestión Ambiental	Interna	Numeral 9.2.2	Para el programa de auditoria de la vigencia 2019 es necesario considerar las auditorías internas de los sistemas de gestión de calidad implementados en la Superintendencia, dado que para los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo no se evidencia la planificación del Programa de Auditoria Interna de la Entidad.
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo		Estándar 6.1.4	
NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
Sistema de Seguridad y Privacidad de la información	Interna	Numeral 7.3	Un último aspecto repetitivo en los sistemas de gestión se refiere al numeral de no conformidad y acción correctiva (10.2), se presentó en tres procesos relacionado a tres observaciones y una no conformidad para el sistema de gestión de calidad y una observación para el sistema de seguridad y privacidad de la información; es necesario en este punto igualmente generar una cultura de identificación, desarrollo, análisis y cierre eficaz de las acciones, capacitando a todo el personal de la entidad en la identificación de causas a través de diferentes metodologías, realizar el seguimiento a las acciones y el cierre eficaz de las mismas.
Sistema de Gestión de Calidad	Interna	Numeral 10.2	

Dado que los sistemas de gestión comparten temas, se recomienda realizar acciones transversales para mitigarlos y trabajar en conjunto con los procesos.

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURAN

Copia: Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Carolina Morales Valenzuela - Contratista