

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	 SIGME
--	---	--

FECHA: 5 Diciembre 2022	INFORME No. 1
--------------------------------	----------------------

SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	NTC PE 1000:2020	SG-SST		SIGESPI		AMBIENTAL	

PROCESO (S) AUDITADO (S): Gestión de la Información y el Conocimiento – Operación Estadística Componente Comercial de Gas por Red

AUDITOR LÍDER: Diana Paola Tocora

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): E. Jair Ramírez Charry

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad del proceso estadístico NTC PE 1000:2020 para la Operación Estadística Componente Comercial de Gas por Red

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Comprende la revisión del cumplimiento de los criterios de calidad estadística en el marco de la operación estadística Componente Comercial Gas por Red

PERSONAL ENTREVISTADO: Paola Andrea Montoya, Diana Patricia Hoyos, Robinson Orozco

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)
 -Documentación del Proceso NTC PE 1000:2000
 -Documentos y guías del DANE (Guía para la elaboración de documentos para los diseños, Guía para la elaboración del plan de difusión y comunicación, Guía para la elaboración de la ficha metodológica de las operaciones estadísticas, Guía para la elaboración del plan general de las operaciones estadísticas, Guía para la elaboración de informes finales de las operaciones estadísticas, Guía para la definición y la aplicación de pruebas en las operaciones estadísticas)

ASPECTOS RELEVANTES
 Conocimiento del personal en el desarrollo de la Operación Estadística
 Receptibilidad y amabilidad para atender la auditoría

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, 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 recomienda revisar y actualizar el cronograma de la operación estadística definido en el documento metodológico y plan general, con el fin de evidenciar los diferentes momentos en los que se implementan las fases de la operación estadística.	NTC PE 1000:2020 numeral 5.7.1
Incluir dentro del documento metodológico la no aplicación del requisito 4.9 Subcontratación para el desarrollo de la operación estadística.	NTC PE 1000:2020 numeral 4.9
Fortalecer el mecanismo definido para la evaluación de cada una de las fases de la operación estadística GIC-F-011	NTC PE 1000:2020 numeral 4.10
Se recomienda fortalecer la metodología de los cuadros de salida de la operación estadística que permita rutinas estandarizadas y mejoras en la identificación y control de datos e información inexacta garantizando la no materialización del riesgo denominado "Posibilidad de brindar información inexacta en los cuadros de salida".	NTC PE 1000:2020 numeral 4.7 y 6.3.8.2

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Revisados los indicadores de la operación estadística Componente Comercial de Gas por Red, se evidencia que estos deben ser revisados y ajustados con el fin de definir indicadores que permitan medir cada uno de los objetivos planteados. De igual manera, no se cuenta con la definición de cómo, cuándo y quién realiza el seguimiento y la medición y cómo, cuándo y quién analiza y evalúa los resultados del seguimiento y la medición. Todo lo anterior incumple los numerales 4.1.2, 4.10.1 a) y 5.4.2 a) de la norma NTC PE 1000:2020.	NTC PE 1000:2020 Numerales: 5.4.2 a 4.10.1 a 4.1.2	Gestión de la Información y el Conocimiento
2	Se evidencia que en el plan general componente comercial de Gas por red GIC-R-006 ver 2 del 30-06-2022 numeral 1: Identificación de Usuarios y Necesidades de Información Estadística no se tienen identificadas las siguientes partes interesadas que hacen parte de la operación estadística:	NTC PE 1000:2020 5.1	Gestión de la Información y el Conocimiento

	(i) NATURGAS (ii) ANDI (iii) UPME (iv) DEFENSORIA DEL PUEBLO Incumpliendo de esta manera lo establecido en la norma NTC PE 1000:2020 numeral 5.1		
3	No se evidencian las notas explicativas al boletín tarifario gas combustible del III del 2021, donde se explique al lector que las cifras del boletín pueden cambiar de acuerdo a las reversiones solicitadas por los prestadores. Esto incumple la norma NTC PE 1000:2020 numeral 11.5.1	NTC PE 1000:2020 Numeral 11.5.1	Gestión de la Información y el Conocimiento
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Fortalecer los registros que dan cumplimiento con cada una de las fases de la Operación Estadística, con el fin de evidenciar la adecuada implementación de los requisitos de la norma.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>3</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>	
No. DE CONFORMIDADES		<u>3</u>	
 Diana Paola Tocora AUDITOR LÍDER		 Cristian Camilo Ramírez AUDITADO	