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

FECHA 26/06/2023				**INFORME No.** 4			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	**SG-SST**	X	**SIGESPI**	X	**AMBIENTAL**	X

PROCESO (S) AUDITADO (S)
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

AUDITOR LÍDER:
CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):
N.A

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 del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:
- Camilo Carvajalino
- Jazmín Flechas
- John Rafael Redondo
- Viviana Ángel
- David Rodríguez
- Jacqueline Marín
- Cesar Torres
- Paola Gutiérrez
- Carlos I. Prada
- Janeth López

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)
- DE - F -002 Formato identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes y la integración de los sistemas de gestión.
- DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora
- TI-PR-001 Proceso Gestión de Tecnologías de Información
- DE-M-004 Manual de políticas complementarias del SIGESPI
- DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades
- DE-I- 04 Instructivo para la Administración de Riesgos
- TI-PL-001 Plan de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI
- TI-P-003 Procedimiento Gestión de la Información e Inteligencia de Negocio
- Decreto 1369 de 2020
- Decreto 612 de 2018

ASPECTOS RELEVANTES:
- Conocimiento por parte de los servidores de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas.
- Divulgación de políticas de seguridad de la información a los servidores públicos de la entidad a través de diferentes medios, como fondos de pantalla (guardianes de la seguridad), boletines, campañas con entidades (Fortinet), entre otros que permiten la sensibilización de la seguridad de la información en la entidad.
- Aplicación y conocimiento de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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 la revisión del documento DE-R-004 Registro Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME, en relación a las responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI) establecidas para el Oficial de Seguridad de la Información – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, teniendo en cuenta se relacionan actividades como: 15. *Definir los lineamientos de seguridad de la información para la gestión de derechos privilegiados de acceso a los sistemas de*	5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

información y plataformas de apoyo de T.I ó Autorizades como: 1. *Otorgar o denegar el acceso a los activos de información relacionados con Hardware y Software de la Superservicios*; que corresponden a funciones establecidas en el Artículo 13. del Decreto 1369 de 2020 para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se recomienda realizar la revisión teniendo en cuenta la Formación, Educación y Experiencia del Oficial de Seguridad de la Información.			
No.	**NO CONFORMIDAD**	**REQUISITO NORMA**	**PROCESO**
1	El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -- PETI, no se evidenció publicado en la página web de la Entidad en la vigencia 2023, ni se encuentra actualizado en el SIGME, la última versión del TI-PL-001 Plan de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, corresponde al 19 de agosto de 2022. Incumpliendo con lo establecido en el decreto 612 de 2018, numeral 2.2.22.3.14. "*Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año:* *10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -- PETI*".	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	Gestión de Tecnologías de la Información
2	En el documento TI-PR-001 Proceso Gestión de Tecnologías de Información versión 13 del 08 de febrero de 2022, se evidencian actividades y salidas sin actualizar, así: - No están activos en el SIGME los siguientes documentos: TI-P-006 Procedimiento de Selección y Aprobación de Iniciativas del PETI y el TI-F-050 Iniciativas PETI. - Para la actividad "*Establecer o actualizar la declaración de política de la Alta Dirección en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño*", no se evidenció acta del Comité y actualmente esta actividad la desarrolla la OAPII. Incumpliendo con lo establecido en documento TI-PR-001 Proceso Gestión de Tecnologías de Información y la Norma NTC ISO 9001:2015, numerales 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada.	7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada	Gestión de Tecnologías de la Información

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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	**2**
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	**0**
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	**2**
No. DE CONFORMIDADES	

Claudia Johanna Crane Santander
AUDITOR LÍDER

Camilo Ernesto Carvajalino Martá
AUDITADO