

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN			 SIGME	
FECHA 06/07/2023			INFORME No. 6			
SISTEMA DE GESTIÓN						
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO						
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 la Información y el Conocimiento; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.						
PERSONAL ENTREVISTADO: - Jennifer Escudero - Karin Stefanni Muñoz - Jaime Cortes - Jair Ramírez - Diana Paola Tocora - Angie Julieth Acosta - Anderson Vega - Daniel Alejandro López - Roberto Carlos Alemán - Nelson Nieto						
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - GIC-PR-001 Proceso Gestión de Información y el Conocimiento - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades - MI-PG-001 Programa de Toma de Conciencia y Formación para los Sistemas de Gestión que Integren SIGME - 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 - GIC-P-006 Procedimiento gestión y desarrollo de productos de analítica						
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores de la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión y de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas; así como la revisión e implementación de metodologías aplicables al proceso que permiten la articulación y organización de las diferentes dependencias. - Aplicación y conocimiento de cada uno de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la OARES y OAPII.						
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 que en el seguimiento del nuevo indicador semestral “Desarrollo de productos de analítica”, se contemple para cada uno de los productos las actividades planeadas y el avance por cada una de estas, así mismo se realice un consolidado de todos los productos de analítica. Todos estos documentos soporte registrarlos en el SIGME con el fin de dar claridad del cumplimiento de este indicador.				9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En el seguimiento realizado al documento GIC-PR-001 Proceso Gestión de Información y el Conocimiento versión 06, actualizado el 17 de mayo de 2023, se evidencio lo siguiente: - El formato utilizado para el documento no es el vigente, teniendo en cuenta que el formato vigente es MI-F-001 Ver.02 del 27-enero-2023 y el formato utilizado para el proceso fue el MI-F-001 Ver. 01. - Los siguientes documentos que son salida del proceso no se encuentran controlados en el SIGME: Inventario de necesidades de analítica identificadas, Documento con los lineamientos para verificar la consistencia y la calidad de la información, Matriz de requerimientos de arquitectura de información a los procesos y sistemas de información, entre otros. - Documentos que se encuentran controlados en el SIGME pero en la caracterización del proceso no se describe su código, como por ejemplo: Ficha de buenas prácticas, lecciones aprendidas, Mapa de Conocimiento de Funcionarios, Mapa de Conocimiento de Contratistas, entre otros. - Se menciona el acompañamiento metodológico del diseño y mejoramiento de las operaciones estadísticas, que está relacionado con el Proceso de Vigilancia e Inspección, sin embargo, no se establece la articulación en la salida de este proceso, ni como entrada del proceso de Vigilancia e Inspección. - El documento GIC-P-006 Procedimiento gestión y desarrollo de productos de analítica, tiene dos códigos en el SIGME, el GIC-P-006 y GIC-P-007. - El documento GIC-P-006 Procedimiento gestión y desarrollo de productos de analítica, requiere ajustarse de conformidad a la metodología que se tiene como modelo y se contemplen las entradas y salidas para cada una de las actividades. Incumpliendo con la norma 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 7.5.3 Control de la información documentada.	Gestión de la Información y el Conocimiento
2	En la revisión realizada a los riesgos “Posibilidad de realizar un Inadecuado proceso de anonimización de la información publicada en datos abiertos” y “Posibilidad de gestionar Inadecuadamente el conocimiento en la entidad”, que vienen de la vigencia 2022 se evidencio que en la vigencia 2023 no se ha realizado seguimiento. Adicionalmente el riesgo “Posibilidad de que no se logre el cumplimiento del objetivo final del producto de analítica planificado por una inadecuada interpretación del procedimiento de gestión y desarrollo de productos de analítica GIC-P-006 “, el cual fue creado el 5-may-2023, tampoco se le ha realizado seguimiento en la vigencia 2023. Incumpliendo con lo establecido en el documento DE-I-004 Instructivo para la Administración de Riesgos en el numeral 3.6.1.3. Tratamiento de Riesgos que establece “El seguimiento se realizará de forma cuatrimestral alineados con el programa de transparencia y ética pública de la entidad”.	6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	Gestión de la Información y el Conocimiento
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Gestión de la Información y el Conocimiento, se estableció que la gestión realizada por los equipos de trabajo de la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión y de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, están acordes 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	<u>2</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>2</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u> </u>


 Claudia Johanna Crane Santander
 AUDITOR LÍDER


 Karin Stefanny Muñoz
 AUDITADO


 Estefanía Nova Orozco
 AUDITADO