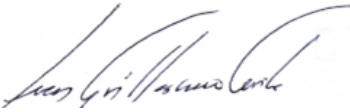


FECHA /02/09/2024				INFORME No. 15			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN							
AUDITOR LÍDER: LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ							
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A							
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar 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 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Camilo Ernesto Carvajalino - Deizith Díaz B. - John Andrés Jiménez C - Paola Gutiérrez Valderrama. - John Rafael Redondo Campos - Yuliana Sanabria H. - Jacqueline Marín - Jazmín Flechaz Muñoz - Paola Rincón Plata - Sandra P. Mejía - César Augusto Torres - John Rafael Redondo							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE-R-001 Contexto Estratégico Institucional. - DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes. - DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades - MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-M-003 Manual del Usuario del Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional -SISGESTION - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Instructivo para la Administración de Riesgos - 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 - DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión - TI-PR-001 Proceso Gestión de Tecnologías de Información - TI-R-001 Normograma Gestión de Tecnologías de la Información - DE-R-005 Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC/IEC 27001:2013 - TI-M-011 Manual Políticas de Tecnologías de la Información - DE-M-004 Manual de políticas complementarias del SIGESPI							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el desarrollo de las actividades y responsabilidades del área. - 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 OAPII. - La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad. - La herramienta SISGESTIÓN, permite el control y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de acción de cada una de las dependencias de la Entidad, y así mismo, validar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro de la Planeación Institucional. Adicionalmente en la mejora continua, se están desarrollando actividades para la evaluación del cumplimiento de cada uno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de la Entidad.							

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
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01: En el documento “Matriz identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes” (DE-R-002), Grupo de Valor – Parte interesadas con respecto al proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, incluir las autoridades con las que se tendrá contacto para gestionar un incidente de seguridad de la información, como ColCERT, CSIRT y MINTIC, entre otros.	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Incluir en el normograma del proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN las normas ISO/IEC 20000-2018 Sistemas de gestión de servicios TI, ISO/IEC 27017:2015. Controles de Seguridad para Servicios Cloud, ISO/IEC 27701:2019 Sistemas de Gestión de la Privacidad de la Información, ISO/IEC 27032:2023 Directrices para la Ciberseguridad, e ISO/IEC 27035:2011. Gestión de incidentes de seguridad de la información	7.5.1.b) Información documentada - Generalidades Norma ISO/IEC 27001:2013
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 03: Revisar la funcionalidad del cambio de contraseñas para los administradores de sistemas de información e implementar un control complementario a este cambio para que opere eficazmente cada 6 meses.	A.9.2.4. Gestión de información secreta de usuarios Norma ISO/IEC 27001:2013

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	No se identifica ni se controla la información documentada de origen externo que la organización ha determinado como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad. Evidencia: Registro entregado al Supervisor del Contrato 615 de 2023 en formato de COMPUSERTEC S.A.S., proveedor que realiza el mantenimiento a las UPS de propiedad de la Superservicios, por mantenimiento preventivo realizado en noviembre/2022 al equipo identificado con el serial 1714364 en la sede de la Superservicios de la calle 84, incumpliendo la cláusula 36 del contrato 615 de 2023 suscrito con esa organización, que dice que debe ser en formatos de acuerdo con las políticas del Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la SUPERSERVICIOS, manteniendo formatos y colores estipulados en el mismo". Tampoco se encontró un documento que garantice la seguridad de la información según Cláusula 34 del citado contrato.	7.5.3. Norma ISO 27001:2013	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
2	N.A.		
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA - En el desarrollo de la auditoría interna al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional lo cual redundó en el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, del cliente, de la entidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 45001:2018. - Se cumplió con uno de los objetivos de la auditoría como el de encontrar oportunidades de mejora que le generen valor a la Entidad, las que quedan a criterio de la OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes. - Se encontraron no conformidades de las que se requiere hacer las correcciones y las acciones correctivas pertinente para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>1</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>1</u>	
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		<u>3</u>	
 Luis Guillermo Ávila Vásquez AUDITOR LÍDER		 Camilo E. Carvajalino Marta AUDITADO	

15. Inf. AU Gestion de Tecnologías de la Información -Sep 2 y 9 2024

Final Audit Report

2024-09-25

Created:	2024-09-25
By:	Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAAsXPLnX-c3hEQVV_0m4kPhdf6r_zYq7P9

"15. Inf. AU Gestion de Tecnologías de la Información -Sep 2 y 9 2024" History

-  Document created by Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
2024-09-25 - 1:48:31 PM GMT
-  Document emailed to Camilo Ernesto Carvajalino Marta (ccarvajalino@superservicios.gov.co) for signature
2024-09-25 - 1:51:06 PM GMT
-  Email viewed by Camilo Ernesto Carvajalino Marta (ccarvajalino@superservicios.gov.co)
2024-09-25 - 5:43:07 PM GMT
-  Document e-signed by Camilo Ernesto Carvajalino Marta (ccarvajalino@superservicios.gov.co)
Signature Date: 2024-09-25 - 5:43:20 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2024-09-25 - 5:43:20 PM GMT