

SISTEMA DE GESTION									
SGC	X	SGSST	X	SIGESPI	X	SGA	X	SGAS	NTCPE1000

PROCESO (S) AUDITADO (S): Gestión de Tecnologías de la Información AUDITOR LIDER: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera 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, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida. PERSONAL ENTREVISTADO: Deizith Yadira Diaz Bohorquez Carlos Alberto Parada Suarez Marcos Gabriel Alvarez Herrera Dolly Diaz Molano Nohora Esperanza Avila Hernandez Jacqueline Marin Galeano Andres Fernando Prada Suarez Ruben Dario Hoyos Castillo Jazmin Argenis Flechaz Muñoz Sandra Patricia Mejia Alexis Montoya Tellez Andrea Villedo A DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): TI-P-003 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN E INTELIGENCIA DE NEGOCIO ASPECTOS RELEVANTES: Se revisó el procedimiento "Gestión de la Información e Inteligencia de Negocio", evidenciando que se cuenta con trazabilidad documental y que los soportes correspondientes se encuentran debidamente registrados en el sistema Aranda. Asimismo, se verificó la existencia de muestras representativas correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, las cuales respaldan la ejecución del procedimiento. En consecuencia, se declara conforme el cumplimiento del mismo. Se revisó el sistema Sisgestión, evidenciando que para la vigencia 2024 el producto con código 86319, denominado «Documento Gestionar TI», presenta registro de actividad en el mes de diciembre, el cual se encuentra disponible a través del enlace correspondiente en el sistema. No obstante, se identificó que la evidencia cargada no permite verificar de manera concluyente la ejecución de la actividad en dicho periodo. Sin embargo, la dependencia presentó de manera complementaria las evidencias asociadas al producto, lo cual constituye la oportunidad de mejora 1 en cuanto a la trazabilidad y consistencia de la información registrada en el sistema. Para la vigencia 2025, se tenía establecido en el sistema el producto con código 86919, denominado «Documento Informe», con entregas programadas para los meses de marzo y junio. No obstante, en la revisión realizada al sistema se evidenció que no se registró cumplimiento en el mes de marzo. La dependencia manifestó que únicamente se tenía previsto realizar la entrega en el mes de junio, la cual fue efectivamente evidenciada. Esta situación constituye una oportunidad de mejora en cuanto a la alineación entre la planificación registrada en el sistema y la ejecución real de las actividades. Oportunidad de mejora 2. Se revisaron los indicadores registrados en el sistema SIGME, los cuales se encontraron conformes con los parámetros establecidos. Asimismo, se verificó la matriz de riesgos, evidenciando que se encuentra actualizada y en cumplimiento con los lineamientos definidos, por lo cual también se declara conforme. Se realizó recorrido ambiental, evidenciando que, aunque se trata de un punto público, persiste la falta de conocimiento por parte de los usuarios en relación con la adecuada disposición de los residuos. Esta situación representa una No conformidad 1 en materia de sensibilización y cultura ambiental. Adicionalmente, se realizó entrevista con el personal del proceso, evidenciando que cuentan con conocimiento sobre el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, así como de sus componentes, lineamientos y aplicación en el desarrollo de sus funciones. 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.
--

FECHA: 13/11/2025		INFORME No. 1	
OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
El producto con código 86319, denominado “Documento Gestionar TI”, presenta registro de actividad correspondiente al mes de diciembre y cuenta con un enlace disponible en el sistema. No obstante, la evidencia cargada no permite verificar de manera concluyente la ejecución de la actividad en dicho periodo. La dependencia aportó posteriormente evidencias complementarias que no se encontraban integradas ni disponibles en el sistema al momento de la revisión.			7.5 Información documentada
En el sistema Sisgestión, para la vigencia 2025, se tenía registrado el producto con código 86919, denominado “Documento Informe”, con entregas programadas para los meses de marzo y junio. Durante la revisión se evidenció que no se registró el cumplimiento correspondiente al mes de marzo, mientras que la dependencia indicó que únicamente se tenía previsto realizar la entrega en junio, la cual sí fue evidenciada y cargada correctamente.			6.2 Objetivos de la calidad y planificación
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Durante el recorrido ambiental realizado, se evidenció que, aunque el punto de disposición de residuos es de carácter público, persiste una falta de conocimiento por parte de los usuarios respecto a la adecuada separación y disposición de los residuos. Se observaron residuos depositados en recipientes que no corresponden a su clasificación, lo cual refleja un incumplimiento en la gestión adecuada del entorno y en la aplicación de las directrices institucionales sobre manejo de residuos.	8.1 Planificación y control operacional	Gestion Administravia y Logistica
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Se verificó que el procedimiento “Gestión de la Información e Inteligencia de Negocio” cuenta con trazabilidad documental y soportes válidos en el sistema Aranda, correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, por lo cual se declara conforme. En el seguimiento a productos en Sisgestión El producto con código 86319 («Documento Gestionar TI») presenta registro en el sistema para el mes de diciembre; sin embargo, la evidencia cargada no permite verificar de manera concluyente la ejecución de la actividad. La dependencia aportó evidencias complementarias, lo que constituye una oportunidad de mejora en cuanto a la calidad y suficiencia de los soportes. Para el producto 86919 («Documento Proyecto»), programado para marzo y junio de 2025, se evidenció que no se registró actividad en marzo. La dependencia indicó que la entrega se realizó en enero, lo cual fue verificado. Esta situación refleja una desalineación entre la planificación y la ejecución, constituyendo una segunda oportunidad de mejora. Los indicadores registrados en SIGME y la matriz de riesgos fueron revisados y se encontraron conformes, cumpliendo con los lineamientos establecidos. A través de entrevistas al personal del proceso, se evidenció conocimiento sobre el Sistema Integrado de Gestión, lo cual refleja apropiación institucional de los lineamientos y herramientas de gestión. En el recorrido ambiental se identificó que, aunque el punto intervenido es de carácter público, persiste desconocimiento por parte de los usuarios respecto a la adecuada disposición de residuos, lo cual representa una no conformidad en sensibilización y cultura ambiental.			
No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS		<u>1</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>	
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA		<u>2</u>	
 Jonnathan Ricardo Cortes Rivera			
AUDITOR LÍDER JONNATHAN RICARDO CORTES RIVERA		AUDITADO DEIZITH YADIRA DIAZ BOHORQUEZ	

Gestion de la Tecnologia

Final Audit Report

2025-12-17

Created:	2025-12-17
By:	Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAA5wBZzT5dMWPinLepB81augJcV6KjGKzU

"Gestion de la Tecnologia" History

 Document created by Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
2025-12-17 - 1:37:56 PM GMT

 Document emailed to ddiazb@superservicios.gov.co for signature
2025-12-17 - 1:38:24 PM GMT

 Email viewed by ddiazb@superservicios.gov.co
2025-12-17 - 3:28:58 PM GMT

 Signer ddiazb@superservicios.gov.co entered name at signing as DD
2025-12-17 - 3:36:38 PM GMT

 Document e-signed by DD (ddiazb@superservicios.gov.co)
Signature Date: 2025-12-17 - 3:36:40 PM GMT - Time Source: server

 Agreement completed.
2025-12-17 - 3:36:40 PM GMT