



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 8 de Noviembre de 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 Energía					
AUDITOR LÍDER: Diana Paola Tocora M					
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Katherine Sánchez Casas					
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 Energía					
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Comprende la revisión del cumplimiento de los criterios de calidad estadística en el marco de la operación estadística Componente Comercial de Energía					
PERSONAL ENTREVISTADO: Diego Fernando Borda, Robinson Enrique Orozco, Diana Patricia Hoyos, Cesar Rojas					
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: Compromiso del personal, Conocimiento técnico de la Operación estadística, Disposición para atender la auditoria.					
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	
Fortalecer el mecanismo de difusión de los objetivos de la operación estadística con las partes interesadas internas y externas involucradas en el desarrollo de la operación estadística.				NTC PE 1000:2020 numerales 5.4.2 c)	
Se recomienda crear un mecanismo de control que garantice la trazabilidad y finalización de los archivos de datos utilizados en las fases de procesamiento de análisis de la operación estadística.				NTC PE 1000:2020 numerales 9.6	
Realizar mesas de trabajo con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de definir el plan de pruebas no funcionales aplicables en el desarrollo de la Operación Estadística.				NTC PE 1000:2020 numerales 6.11.2	
Fortalecer la descripción de los flujos de trabajo que se desarrollan en el marco del objetivo y alcance de la operación estadística Componente Comercial de Energía.				NTC PE 1000:2020 numerales 6.9	
Revisar y ajustar los documentos salida de la Operación Estadística, con el fin de establecer				NTC PE 1000:2020	

realmente los productos que dan cumplimiento con el objetivo definido para la misma.			numerales 11.1
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO O NORMA	PROCESO
1	Revisados los indicadores de la operación estadística Componente Comercial de Energía, 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 energía GIC-R-003 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: (i) XM (ii) Prestadores (iii) UPME (iv) DANE Incumpliendo de esta manera lo establecido en la norma NTC PE 1000:2020 numeral 5.1	NTC PE 1000:2020 5.1	Gestión de la Información y el Conocimiento
3	No se evidencia el diligenciamiento del formato lista de chequeo para el proceso estadístico GIC-F-011 al finalizar las fases de procesamiento, análisis y difusión para los boletines tarifarios III y IV trimestre del 2021. Incumpliendo de esta manera la norma NTC PE 1000:2020 numeral 4.10.4 y el procedimiento producción de estadísticas oficiales GIC-P-002 ver 3 actividades 17, 19 y 21.	NTC PE 1000:2020 4.10.4	Gestión de la Información y el Conocimiento
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:			
Se evidencia la adecuada implementación de los requisitos establecidos en la NTC PE 1000:2020			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		3	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		3	
 Diana Paola Tocora M _____ AUDITOR LÍDER		 Cristian Camilo Ramírez G. _____ AUDITADO	