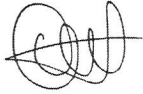


 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME	
FECHA: 26 Agosto de 2022			INFORME No. 1		
SISTEMA DE GESTIÓN					
CALIDAD	NTC PE 1000:2020	SG-SST		SIGESPI	AMBIENTAL
PROCESO (S) AUDITADO (S): Gestión de la Información y el Conocimiento – Operación Estadística Información Técnico Operativa y Comercial Gas Licuado de Petróleo - GLP					
AUDITOR LÍDER: Diana Paola Tocora M					
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Mario Camilo Reyes Observador: Edwin Jair Ramirez					
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 Información Técnico Operativa y Comercial Gas Licuado de Petróleo - GLP					
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Comprende la revisión del cumplimiento de los criterios de calidad estadística en el marco de la Operación Estadística Información Técnico Operativa y Comercial Gas Licuado de Petróleo - GLP					
PERSONAL ENTREVISTADO: Robinson Enrique Orozco, Diana Patricia Hoyos, Jorge Leonardo Rendon, Alida Yamile Acevedo					
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 la apropiación del seguimiento oportuno que se debe realizar a los riesgos identificados y la implementación de controles definidos con sus debidos soportes en el módulo de riesgos del SIGME, por parte de los líderes de la operación estadística.				NTC PE 1000:2020 numeral 4.7	
Definir de manera clara y preciso el mecanismo de confirmación de necesidades para las partes interesadas internas y externas involucradas en el desarrollo de la operación estadística.				NTC PE 1000:2020 numerales 5.2.4 y 5.2.2	
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 numeral 5.4.2 c)	
Se recomienda realizar una nueva revisión de la no existencia de información estadística en el SEN que satisfaga las necesidades identificadas.				NTC PE 1000:2020 numeral 5.6.1	
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 numeral 9.6	
Fortalecer la descripción de la información definidas en la tabla 31 Documentos de comunicación y difusión y tabla 32 Calendario de difusión, especificando la información que se va a publicar con su respectiva periodicidad en el portal de datos abiertos.				NTC PE 1000:2020 numeral 11.3.1	
Fortalecer en el plan general de la operación estadística información técnico-operativa y comercial del servicio de gas licuado de petróleo –GLP código GIC-R-020 V.1, la definición de los perfiles necesarios para el desarrollo del proceso estadístico.				NTC PE 1000:2020 numeral 4.5.2 a	
No.	NO CONFORMIDAD			REQUISITO NORMA	PROCESO
1	El Instructivo Boletín tarifario de gas licuado de petróleo por cilindros o a Granel, debe ser el documento que detalle los lineamientos y pasos para la construcción del boletín tarifario de GLP, este documento no se encuentra definido dentro de la documentación asociada al proceso de Gestión de la información y el conocimiento, así como tampoco cumple con los lineamientos definidos en el			NTC PE 1000:2020 4.1.1	Gestión de la Información y el Conocimiento

	procedimiento para administración y control de la documentación MI-P-002. Todo lo anterior incumple el requisito 4.1.1 de la NTC PE 1000:2020.		
2	Revisados los objetivos específicos de la operación estadística información técnico-operativa y comercial del servicio de gas licuado de petróleo –GLP, se evidencia que estos deben ser revisados y ajustados con el fin de mejorar la congruencia con las necesidades de información identificadas, en el marco del alcance del objetivo general. Adicional no se cuentan con indicadores de gestión que permitan realizar su seguimiento y medición de manera adecuada. Esto se debe a que las variables definidas para el indicador 4: %ICOED, tiene como variable la información comercial producida por Datos abiertos, y esta no es un mecanismo para producir información. 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
3	Revisado el documento metodológico GIC-R-018 V1, se establece en la tabla 23. Entrenamiento Interno 2021, OOE Técnico Operativa y comercial de GLP, los aspectos y criterios para la evaluación de desempeño y calidad del trabajo relacionado con el proceso. No se evidencia los soportes de la realización de este entrenamiento definido. Esto incumple el numeral 6.5.8 de la norma NTC PE 1000:2020 De otra parte, no se evidencia la revisión periódica que se debe realizar al diseño de la operación estadística a intervalos planificados. Esto incumple el numeral 12.2 de la NTC PE 1000:2020	NTC PE 1000:2020 6.5.8 12.2	Gestión de la Información y el Conocimiento
4	Revisados la información publicada en el boletín tarifario de GLP-IV trimestre, respecto a las bases de datos utilizadas para el procesamiento y generación de la información estadística, se evidencia la siguiente variación de información: (i) En la página 19 del boletín capítulo II precio por cilindro, cilindro de 100 lbs, establece que el 86% de los cilindros fueron adquiridos entre \$126.679 y \$199.839; contrarrestada esta información en la base de datos en excel corresponde al 87,92%. (ii) En el boletín tarifario página 20 capítulo II precio por cilindro, cilindro de 40 lbs, establece que en los departamentos choco y Cundinamarca se registraron el menor y mayor valor promedio de venta del cilindro de 40 Lb por \$ 33.238 y \$109.119. Revisada la base de datos el valor el Choco y Cundinamarca es de \$35.796 y \$112.772. Todo lo anterior evidencia una desviación de la información publicada respecto a la información procesada en las bases de datos, incumpliendo el numeral 10.1 de la norma NTC PE 1000:2020.	NTC PE 1000:2020 10.1	Gestión de la Información y el Conocimiento
5	Revisado el flujo de trabajo (anexo 10) del documento metodológico GIC-R-018 V1, se evidencia que este no guarda una secuencia lógica de las actividades, y no contempla todos los puntos de control y sus posibles escenarios. Adicional, estos flujos de trabajo no relacionaron los ejecutores de las actividades allí definidas. Esto incumple el numeral 7.6 de la norma NTC PE 1000:2020	NTC PE 1000:2020 7.6	Gestión de la Información y el Conocimiento
6	Revisados los metadatos (documento metodológico, ficha metodológica, Plan General) de la operación estadística información técnico-operativa y comercial del servicio de gas licuado de petróleo –GLP, no se evidencia la determinación de quién hace la aprobación para la difusión de la información estadística, por consiguiente, no se cuenta con la evidencia de la autorización de la difusión. Lo anterior incumple los numerales 11.8.1 y 11.8.2 de la NTC PE 1000:2020.	NTC PE 1000:2020 11.8.1 11.8.2	Gestión de la Información y el Conocimiento

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: El proceso cuenta con 5 días para la formulación de la ACPMs para fortalecer las NC identificadas

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>6</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u>6</u>



Diana Paola Tocora M

AUDITOR LÍDER



Cristian Camilo Ramirez G.

AUDITADO

