INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG	acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

FECHA DE LA AUDITORÍA:	04 de abril de 2025		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría Interna - Proceso Gestión Jurídica		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	1. Determinar en el proceso la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión, de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. 2. Validar la gestión frente al mejoramiento continuo y la gestión de riesgos del proceso. 3. Detectar oportunidades de mejora que agreguen valor a las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Único de Gestión (SUG) de la EAAB-ESP.		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La auditoría está planeada para la revisión del proceso MPFJ–Gestión Jurídica, y para ello se tendrá en cuenta los documentos asociados y disponibles en los diferentes sistemas de información, mapas de riesgos del proceso, revisión de controles e indicadores, planificación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2025.		
LUGARES AUDITADOS:	Oficina Principal EAAB – Piso 2		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	- Documentos propios del proceso (caracterización, procedimientos y demás lineamientos aprobados. - Planeación estratégica de la Entidad - Matriz de requisitos legales - Matriz de riesgos de la entidad. - Documentos y lineamientos transversales establecidos para la Entidad (Manuales de funciones, TRD, Planeación estratégica, entre otras). - NTC ISO 9001:2015	**PROCESO /ACTIVIDAD:**	Gestión Jurídica
AUDITADOS:	Juan Ramon Jiménez Osorio, Gerente Jurídico Juliana Santos Ramírez, Jefe de la Oficina Asesoría Legal Simón Rodríguez Serna, Jefe de la Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa Alida Osorio Peña	**AUDITORES:**	Camila Ramírez

BUENAS PRÁCTICAS:	En el marco de la validación del cumplimiento de los estándares de la norma ISO 9001:2015 por parte del proceso de gestión jurídica dentro del periodo de la auditoría, se evidencian las siguientes fortalezas y buenas prácticas: El proceso ha implementado el uso de herramientas informáticas que permiten, entre otras funciones, garantizar el seguimiento a las comunicaciones internas, la determinación de consecutivos y el registro de reparto hacia los profesionales de la gerencia, de acuerdo con cada uno de los procesos internos; a través de la herramienta organizacional CORREOGEN. El uso de esta herramienta le permite al proceso el control de la información interna y garantiza el cumplimiento de tiempos en cada una de las etapas de gestión, con el objetivo de no afectar el resultado final hacia el cliente interno. Así mismo, el proceso ha decidido utilizar los elementos tecnológicos que la EAAB-ESP ha gestionado para la mejora de la gestión de la Entidad.
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	De acuerdo con la información validada durante la auditoría al proceso de Gestión Jurídica, se concluye como un ejercicio acorde con los estándares y objetivos establecidos y comunicados de forma directa a los responsables, identificando lo siguiente: **1.** Durante el ejercicio de auditoría, el proceso demostró interés en los requerimientos del equipo auditor, lo cual denota un compromiso con la ejecución y medición del sistema de gestión en busca de mejoras. Así mismo, se evidencia la gestión de los responsables en el cumplimiento del plan de auditoría, sus objetivos planteados y el respeto por el equipo ejecutor del ejercicio. **2.** Como resultado del ejercicio auditor ejecutado, se evidencian y dan a conocer a los responsables del proceso la determinación de dos (2) no conformidades y cuatro (4) oportunidades de mejora, las cuales buscan mejorar los resultados del proceso, la satisfacción de sus clientes y el cumplimiento de los requisitos aplicables. **3.** De acuerdo con el objetivo relacionado con la determinación de la conformidad del enfoque de proceso frente a los requisitos normativos aplicable (según la NTC ISO 9001:2015) se han encontrado dos (2) no conformidades frente a los requisitos evaluados. Lo anterior, le permite al proceso continuar con la gestión de la mejora de sus lineamientos de cara al cumplimiento de obligaciones y la satisfacción de grupos interés, así como la atención a sus necesidades y expectativas para el logro del objetivo del proceso. Esta identificación de incumplimientos a requisitos específicos no se traduce directamente en una no conformidad general sobre la pertinencia y correcta ejecución de la NTC sobre el Sistema Único de Gestión (SUG) aplicable al proceso de gestión jurídica, sino que permite que dicho sistema encamine las acciones para la identificación y gestión de las posibles desviaciones. **4.** Durante la validación de la gestión del proceso frente a la mejora continua de sus actividades y del sistema en general, se evidencian oportunidades de mejora encaminadas a la correcta determinación de

	entradas para la medición de la satisfacción del cliente interno. Sin embargo, cabe mencionar el interés de los responsables en la optimización de recursos humanos y tecnológicos en pro de la ejecución de las actividades propias de su objetivo, en cumplimiento de las normas aplicables a sus resultados o productos esperados. **5.** Teniendo en cuenta los resultados de la auditoría, se logra concluir un grado óptimo de madurez y robustez del sistema de gestión dentro del proceso de gestión jurídica, lo cual le permite identificar y aceptar claramente cuáles son las posibles desviaciones en la ejecución de las actividades frente a los requisitos normativos, junto a la determinación de acciones que permitan la mejora continua de forma oportuna y direccionada al objetivo de la satisfacción del cliente y el cumplimiento normativos aplicables.

HALLAZGOS

No.	Descripción	**TIPO** No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
1	Al validar con el proceso Jurídico el Análisis de contexto MPEE0301F03 Versión 7 del 25 de agosto 2023 aprobado por la Gerencia jurídica, se evidencia la caracterización de los grupos de interés externos; sin embargo, teniendo en cuenta que el quehacer del proceso se enfoca en el cumplimiento del acuerdo marco para la prestación de servicios al cliente interno (áreas de la Entidad), no se evidencia la documentación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a los que presta sus servicios. Lo anterior, se establece como una no conformidad frente al requisito de la norma ISO 9001:2015 numeral 4.2 donde se establece La organización debe determinar: b. los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	NC	ISO 9001: 2015 Numeral 4.2	Gestión Jurídica
2	Al realiza la validación del cumplimiento de los tiempos de atención de los productos / servicios del proceso, se evidencia un incumplimiento sobre el tiempo establecido en los indicadores operativos del acuerdo de gestión y en el Acuerdo Marco de servicios para la Oficina de Asesoría Legal, por cuanto, desde la determinación documental del proceso evidenciado en el Procedimiento MPFJ0101P Elaboración de conceptos jurídicos y elaboración o revisión de documento Versión 3 del 04 agosto 2022, se ha establecido la modificación manual de la fecha de finalización de las actuaciones indicadas inicialmente al cliente (grupo de interés). Lo anterior, representa una desviación con relación al numeral 9.1.1. Seguimiento, análisis y evaluación donde se establece que “La organización debe establecer: b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos”	NC	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.1	Gestión Jurídica

3	El proceso ha definido su contexto a través de un ejercicio del análisis, evidenciado en el documento aprobado llamado “Análisis de contexto del proceso Jurídico” con código MPEE0301F03 Versión 7 del 25 de agosto 2023; sin embargo, se presenta una oportunidad de mejora con relación a la actualización de este documento en el marco de la expedición del Plan General Estratégico (PGE) 2024 – 2028 de la EAAB-ESP.	OM	NTC ISO 9001: 2015 Numeral 4.1	Gestión Jurídica
4	Al realizar la validación sobre la medición de la satisfacción de los grupos de interés ejecutadas para los periodos 2023 y 2024, se observa una dificultad de comprensión ante la falta de concordancia entre los criterios (productos y/o servicios) encuestados y los que se encuentran consignados en los Acuerdos Marco del proceso. Lo anterior, representa una oportunidad de mejora frente a la evaluación; junto con el proceso responsable, de los criterios (productos) que serán encestados, así como su alienación frente a los productos relacionados dentro de los Acuerdos Marco.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.1 literal b)	Gestión Jurídica
5	Al realizar la validación del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés internos realizados para los periodos 2023 y 2024, se evidencia una oportunidad de mejora relacionada con el análisis y seguimiento de los resultados obtenidos en cada periodo, lo cual permite al proceso la definición de acciones de mejora encaminadas a la correcta gestión y optimización de procesos. Lo anterior, por cuanto el análisis y la determinación de planes de acción derivados de los resultados de la medición de la satisfacción de los periodos 2023 y 2024 no son claros en la documentación de acciones, los responsables y la metodología de verificación de los resultados sobre la ejecución para el logro de la mejora continua.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.2	Gestión Jurídica
6	Durante la validación de la ejecución de las acciones propias del proceso, se observó una oportunidad de mejora con relación a la gestión de comunicación con el cliente ante el cambio de condiciones iniciales con relación a los tiempos de respuesta, por cuanto, la aprobación sobre la ampliación de fechas de finalización de las acciones no está siendo comunicada a los clientes.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.2	Gestión Jurídica

Firma:	Firmado por DIANA CAMILA RAMIREZ GUEVARA el 14/04/2025 a las 08:19:37 COT
Nombre:	DIANA CAMILA RAMIREZ GUEVARA
	Auditor Líder