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

FECHA DE LA AUDITORÍA:	23 y 24 de abril de 2025		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría interna de calidad estándar NTC ISO 9001:2015 al Proceso MPEE Direccionamiento Estratégico y Planeación.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	**1.** 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. **2.** Validar la capacidad del proceso para establecer y alcanzar los objetivos y abordar eficazmente los riesgos y oportunidades, en un contexto cambiante, incluyendo la implementación de las acciones relacionadas y el mejoramiento continuo del proceso. **3.** Verificar la idoneidad y adecuación del sistema de gestión con respecto al contexto y a la dirección estratégica del auditado. **4.** Determinar el grado de conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015.		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	La auditoría está planeada para la revisión del proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación. Para ello se tendrá en cuenta los documentos asociados y disponibles en los diferentes sistemas de información, matriz de riesgos del proceso, revisión de controles e indicadores, planificación e implementación de la NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2025.		
LUGARES AUDITADOS:	Gerencia de planeamiento		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	• Caracterización del proceso. • Matriz de riesgos • Mapa de procesos • Manuales, políticas, procedimientos, instructivos (información documentada) disponibles en el aplicativo correspondiente • Diagnostico General Estratégico • Indicadores del proceso. • Acuerdos de Gestión. • Planes de Mejora • Plan general estratégico • Acuerdos de gestión • Plan de Compras	**PROCESO /ACTIVIDAD:**	Direccionamiento estratégico y planeación
AUDITADOS:	Pedro Antonio Bejarano Silva (Gerente corporativo planeamiento y control) Diana Camila Ramírez Guevara (Directora gestión de calidad y procesos) **Encargada de la Dirección planeación y control de resultados corporativos Luisa Fernanda González Mozo (Directora de planeación y control de inversiones)	**AUDITORES:**	Sandra Mora Escalante

	Ivonne Rocío León Hernández (Directora planeación y control rentabilidad, gastos y costos)		
BUENAS PRÁCTICAS:	De acuerdo con el desarrollo del ejercicio de auditoría al proceso de direccionamiento estratégico y planeación, se han identificado las siguientes fortalezas: • De acuerdo con la estructura organizacional establecida dentro de la EAAB-ESP, se ha dado una amplia capacidad de análisis y participación en la toma de decisiones por parte de los líderes del proceso (gerente y directores), a través de su presencia en diversos comités multinivel, brindando la posibilidad de presentación de resultados de acuerdo con la importancia de los productos generados, a través de los diferentes subprocesos. Además, estos espacios proporcionan herramientas para la toma de decisiones de cara a las necesidades y oportunidades de mejora continua del sistema de gestión y de la empresa. • Los lineamientos establecidos para la ejecución de la Revisión por la Dirección, relacionados con la división de la sustentación de los resultados (entradas) por medio de un cronograma de ejecución cíclico anual, permite el análisis de datos de forma oportuna, garantizando la toma de decisiones de acuerdo con las necesidades del sistema y de la empresa. Así mismo, a través de la realización del informe final de Revisión por la Dirección, se puede garantizar el cumplimiento normativo mínimo, así como la concentración y seguimiento a las conclusiones sobre las acciones generadas, producto de las constantes reuniones y análisis realizados. • Dentro de la verificación al cumplimiento de los requisitos normativos relacionados a la ejecución de auditorías, se evidencia una fortaleza frente al mejoramiento de los lineamientos mínimos para la preparación y ejecución de las auditorías internas, teniendo como base los resultados de los ejercicios del periodo 2024. Las actualizaciones documentales adelantadas por el responsable del subproceso, evidencia el interés sobre el mejoramiento continuo, así como el compromiso del proceso con relación a los resultados esperados en la evaluación del Sistema Único de Gestión, los cuales serán validados en el siguiente ciclo de evaluación.		
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	Toda vez validada la información del proceso de Direccionamiento estratégico y planeación, se concluye la auditoría acorde con los estándares y objetivos establecidos y comunicados de forma directa a los líderes del proceso durante la reunión de apertura, identificando: • Durante el desarrollo de la auditoría, el gerente, las directoras y demás profesionales participantes demostraron un amplio compromiso y conocimiento de su labor frente a los requerimientos de la auditora, lo cual denota una responsabilidad con la ejecución y medición del sistema en busca de mejoras. Así mismo, se evidenció la gestión de los responsables en el cumplimiento del plan de auditoría, sus objetivos planteados y el respeto hacia el auditor. • Como resultado de ejercicio auditor ejecutado, se evidencian y dan a conocer a los responsables del proceso la determinación de tres (3) no conformidad y tres (3) oportunidades de mejora, las cuales buscan optimizar los resultados del proceso, la satisfacción de sus clientes y el cumplimiento de requisitos aplicables. • Las diferentes situaciones identificadas durante la verificación de los criterios evaluados no representan un impacto sobre la pertinencia y correcta ejecución de la NTC ISO 9001:2015 sobre el Sistema Único de Gestión (SUG) frente al Enfoque de Calidad, relacionado con el proceso de direccionamiento estratégico y planeación, sino que permite a dicho sistema encaminar las acciones para la identificación y gestión de las posibles desviaciones.		

	• Tras la validación de los siete (7) numerales de la norma ISO 9001:2015, se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de monitoreo y conservación de evidencias, las cuales permitirán al proceso el correcto control sobre los resultados de las mediciones, fortaleciendo el análisis de la información, así como la toma de decisiones que propendan por el mejoramiento del sistema. • De acuerdo con las características estratégicas naturales para el proceso, se evidenció la participación en la ejecución y sustentación de la caracterización de las partes interesadas y grupos de interés para la entidad, estableciendo grupos y subgrupos de interés sobre los cuales tienen impacto en el desarrollo de sus funciones, señalando sus necesidades y expectativas. • Las validaciones realizadas a las direcciones de Planeación y control de inversiones, así como la de Planeación y control de rentabilidad, gastos y costos permitió evidenciar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la planeación de los ingresos, costos y gastos de funcionamiento de la entidad, lo cual permite a la alta dirección la toma de decisiones con base a la realidad y proyección financiera. Sin embargo, teniendo en cuenta el plan de acción que ha sido presentado ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) con relación a la ejecución de proyectos de inversión aprobados en el POIR, se recomienda ejecutar las acciones propuestas y establecer las lecciones aprendidas para las futuras proyecciones, lo cual permitirá mejorar la ejecución de proyectos evitando afectaciones en el presupuesto de la EAAB-ESP. Como resultado final del ejercicio auditor se concluye un grado óptimo de madurez y robustez del sistema de gestión dentro del proceso de direccionamiento estratégico y planeación, el cual se encuentra en camino del mejoramiento como resultados de los análisis internos de los responsables, donde se logra 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 direccionada al objetivo de la satisfacción del cliente, los cumplimientos normativos aplicables y el logro de las metas institucionales.

HALLAZGOS

No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
1	Al realizar la validación sobre los indicadores: Aumento en la capacidad de tratamiento de Tibitoc Y Wiesner, Actualización y divulgación de plan de gestión de riesgos, Oportunidad en la planeación estratégica y Frecuencia de turbiedades por debajo de 0,5 UNT en la planta Tibitoc, en los periodos diciembre 2023 y abril 2024, no se evidenció la ejecución del seguimiento cuatrimestral requerido, de acuerdo con lo enunciado en el procedimiento *Gestión de indicadores* MPEE0409P versión 02. Lo anterior, incumple adicionalmente el requerimiento normativo de la NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.3 donde indica que "*la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición*"	NC	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.3	Direccionamiento estratégico y planeación

2	Al realizar la validación del indicador Conservación de hectáreas en cuentas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica, se evidencia el incumplimiento de la meta establecida para el cuarto trimestre 2023, primer y segundo trimestre 2024, lo cual constituye un total de 3 periodos continuos, sin que se haya establecido acciones de mejora requeridas. Lo anterior, representa una no conformidad ante el incumplimiento de lo estipulado en el procedimiento *Gestión de indicadores* MPEE0409P versión 02, así como con lo dispuesto en la NTC ISO 9001:2015, numeral 9.1.3 literal g, el cual indica que los resultados de evaluación deben utilizarse para evaluar las necesidades de mejoras.	NC	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.3	Direccionamiento estratégico y planeación
3	En los resultados del indicador estratégico *Aumento en la capacidad de tratamiento de Tibitoc y Wiesner* registrados en la herramienta Acuerdos de Gestión con corte a 31 de diciembre de 2023, se observó un cumplimiento de la meta con un valor promedio de 93%; sin embargo, este mismo indicador ha sido presentado ante el Comité Corporativo del mismo periodo con una alerta por resultado de 61,50%. Esto, según lo expuesto, responde a la implementación de una fórmula de medición diferente a la establecida en la ficha técnica del indicador. Esta situación representa una no conformidad con relación al numeral 7.5.3 de la NTC ISO 9001:2015, ante la no actualización de las fórmulas y fichas técnicas de los indicadores dentro de la herramienta de medición, con el fin de aprovechar el monitoreo de resultados.	NC	ISO 9001: 2015 Numeral 7.5.3	Direccionamiento estratégico y planeación
4	De acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento a los indicadores cargados en la herramienta Acuerdos de Gestión, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con la pertinente y correcta ejecución de los monitoreos de resultados realizados por la dirección de planeación y control de resultados corporativos, según lo enunciado en el procedimiento de *Gestión de indicadores* MPEE0409P. Todo lo anterior, por cuanto se evidencian descripciones de cumplimiento en los casos donde no se alcanzaban las metas (Ejem. Indicador Frecuencia de turbiedades por debajo de 0,5 UNT en la planta Tibitoc), la escasa generación de conclusiones frente a los resultados cargados por los responsables, así como la necesidad de posibles acciones de mejora. El mejoramiento de estas actividades permitirá aportar al ciclo de mejora continua del sistema.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.3	Direccionamiento estratégico y planeación
5	Como resultado de la validación realizada a la medición de la satisfacción del cliente interno dirigida por el proceso, ejecutado dentro del marco del Modelo de Servicios Compartidos para el periodo 2024, se evidencia una oportunidad de mejora encaminada hacia la documentación de las acciones de mejora planteadas junto a los procesos responsables, con base a los resultados obtenidos. Lo anterior, con el fin de promover el ciclo de mejora continua del sistema, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesas involucradas y el cumplimiento de los acuerdos marco firmados por los responsables de las áreas.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 9.1.2	Direccionamiento estratégico y planeación

6	Como resultado de las entrevistas realizadas a los diferentes funcionarios y profesionales de la dirección de planeación y control de resultados corporativos, se evidencia una oportunidad de mejora sobre el numeral 7.1.6 de la NTC ISO 9001:2015 con relación a la conservación de la memoria histórica y operacional de la entidad. Esto por cuanto, actualmente se están adelantando cálculo de indicadores, gestión de resultados por parte de los procesos, entre otras acciones, las cuales no se encuentran registradas dentro de los repositorios documentales ni en los procedimientos vigentes aplicables al proceso; esta situación representa un riesgo potencial ante la pérdida de conocimiento institucional, afectando el correcto desempeño del proceso y del sistema de gestión para la entidad.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 7.1.6	Direccionamiento estratégico y planeación

Firma:	SANDRA PATRICIA MORA ESCALANTE Firmado por SANDRA PATRICIA MORA ESCALANTE el 07/05/2025 a las 09:39:23 COT
Nombre:	SANDRA MORA ESCALANTE
	Auditor Líder