INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

FECHA DE LA AUDITORÍA:	07 de abril de 2025		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría interna de calidad estándar NTC ISO 9001:2015 al proceso MPMS– Proceso Gestión Social		
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 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 MPMS–Gestión Social. 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 NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2025.		
LUGARES AUDITADOS:	EAAB-ESP Central de Operaciones		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	- Documentos propios del proceso (caracterización, procedimientos y demás lineamientos aprobados). - Planeación estratégica de la Entidad - Matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables. - Matriz de riesgos de la entidad. - Documentos y lineamientos institucionales aplicables (Manuales de funciones, TRD, Planeación, etc). - Ayudas de memoria y demás evidencia de la ejecución de las acciones del proceso. - NTC ISO 9001:2015	**PROCESO /ACTIVIDAD:**	Proceso de gestión social
AUDITADOS:	Katterin Viviana Camargo García (Director Gestión Comunitaria) Miguel Ángel Sarmiento Remolino (Profesional especializado nivel 20) Claudia María Loaiza (Profesional especializado Nivel 20 - Coordinadora Zona 4)	**AUDITORES:**	Diana Camila Ramírez (Auditor Líder) Sandra Mora Escalante (Auditor Acompañante)

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 social dentro del periodo de la auditoría, se evidencian las siguientes fortalezas y buenas prácticas: • El proceso de gestión social cuenta con herramientas y procedimientos que permiten la participación en la planeación y seguimiento de la ejecución contractual de obras que generan un impacto en el componente social, asesorando a los procesos técnicos durante la definición de los requisitos de la contratación y validando la ejecución de las actividades costeadas. Dicha gestión por parte del proceso garantiza a la EAAB-ESP la correcta gestión de los componentes delimitados en las normas internas y externas, garantizando la gestión de necesidades y expectativas de las comunidades impactadas por las actuaciones de la entidad. • El proceso ha establecido, como control interno adicional a la documentación y conservación de evidencias de sus actuaciones, un OneDrive para la organización y acceso de la información relacionada con la gestión social ejecutada. En dicha herramienta se realiza la digitalización de todo el ciclo de evidencias, permitiendo la trazabilidad de cada una de las campañas o actividades de sensibilización realizadas, desde la solicitud hasta la ejecución de cada una de las actividades planeadas.
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	Una vez validada la información del proceso de Gestión Social, 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 lo siguiente: **1.** Durante el desarrollo de la auditoría, el líder y demás acompañantes del proceso de gestión social demostraron un amplio interés y atención a los requerimientos del equipo auditor, lo cual denota un compromiso con la ejecución y medición del sistema 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 de ejercicio de auditoria, se evidencian y dan a conocer a los responsables del proceso la determinación de una (1) no conformidad y cuatro (4) oportunidades de mejora, las cuales buscan mejorar los resultados del proceso, la satisfacción de sus clientes y el cumplimiento de requisitos aplicables. Este incumplimiento identificado no representa un impacto sobre la pertinencia y correcta ejecución de la NTC sobre el Sistema Único de Gestión (SUG) frente al Enfoque de Calidad, relacionado con el proceso de gestión social, sino que permite a dicho sistema encaminar las acciones para la identificación y gestión de las posibles desviaciones. Dentro de los datos analizados y de acuerdo con los periodos semestrales de actualización mínima que debe tener esta matriz, no se observó evidencia objetiva de la ejecución para el 15 de julio de 2024. **3.** Como resultado de las validaciones realizadas, se han identificado oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la gestión de evidencias e información, la cual le permitirá al proceso el correcto manejo de los datos para la toma de decisiones asertivas para el logro de sus resultados y el beneficio de los grupos de interés sobre los cuales tienen injerencia. **4.** Se evidencia que, de acuerdo con las características misionales del proceso, se han identificado y caracterizado los grupos y subgrupos de interés sobre los cuales tienen impacto en el desarrollo de sus funciones, señalando sus necesidades y expectativas; sin embargo, se recomienda realizar la validación de la redacción de la expectativa “facturación

	razonable" documentada, alineándola con el alcance real del proceso en lo relacionado a la sensibilización y capacitación sobre el tema y lo esperado por el cliente. **5.** De acuerdo con el análisis de las evidencias presentadas, así como el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables del proceso durante el desarrollo de la auditoría, se logra identificar el interés y la toma de conciencia de los líderes y ejecutores frente a la correcta planeación y mejora continua para el logro de los objetivos y la satisfacción del cliente. **6.** Posterior al ejercicio auditor se concluye que existe un grado óptimo de madurez y robustez del sistema de gestión de calidad dentro del proceso de gestión social, 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, el cumplimiento normativo 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 de la Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos MPFJ0104F01-02 versión 1, actualizada el 11 de junio de 2024 y presentada por el proceso, se evidencia el incumplimiento del requerimiento de actualización semestral (enero y julio) de dicho documento, de acuerdo con los lineamientos del Procedimiento Identificación de requisitos legales y otros requisitos MPFJ0104P versión 3 del 04/09/2023, así como del memorando interno No. 15200-2024-0248 del 15 de julio de 2024 emitido por el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal dirigido a los Gerentes, Directores y Jefes de Oficina, donde se requiere la actualización de la matriz de requisitos legales y otros requisitos con corte a 15 julio de 2024. Lo anterior, se define como una no conformidad a la norma ISO 9001:2015 numeral 8.2.2, en el cual se indica que la organización debe llevar a cabo una revisión de: “d. los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.”	NC	ISO 9001: 2015 Numeral 8.2.2	Gestión social
2	Al realiza la validación del formato de Ayuda de memoria Reunión “Análisis de Contexto Gestión Social y avance formulación plan 2024 – 2028” realizada el día 9 de diciembre de 2024, se evidencio que los responsables del proceso no conservan la lista de asistencia como evidencia del ejercicio realizado. Lo anterior, representa una oportunidad de mejora relacionada con la correcta conservación de la información, por cuanto se consideran la Lista de Asistencia como anexo obligatorio de la Ayuda de Memoria MPFD0801F05 versión 01, como se indica en la parte inferior del formato.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 7.5.3	Gestión social

3	Durante la verificación sobre la ejecución de los recursos de los que dispone el proceso para desarrollar las actividades de sensibilización y capacitación se evidenció la garantía de estos, haciendo especial énfasis en la ejecución de obras y otros contratos, mediante la implementación del Plan de Gestión Social de Obra, el cual se reglamenta mediante la NS 038 del 2022. Dentro de este marco, se presenta una oportunidad de mejora encaminada al análisis de la información de los resultados de la totalidad de los proyectos, dado que a la fecha se analizan proyecto por proyecto, esto asociado a los costos de la ejecución del plan de gestión social de todas las obras y contratos, con la finalidad de conocer el valor total del impacto del costo social empresarial.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 8.4.2	Gestión social
4	Durante la validación de requisitos normativos aplicables al proceso Gestión Social y de acuerdo con la novedad presentada ante las fechas de actualización de la Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos MPFJ0104F01-02 del 11 de junio de 2024, se evidencia una oportunidad de mejora relacionada con la consulta y presentación de información documentada desde las herramientas institucionales de conservación (Lotus, cori, etc.), así como el control de la información, frente a la identificación de la última versión vigente y la garantía de protección contra modificaciones no intencionadas.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 7.5.3	Gestión social
5	Al validar la evidencia sobre la determinación de la formación y competencia del contratista Luis Hernando Beltrán Barragán frente a las obligaciones específicas del contrato No. 2-05-30200-0598-2024, iniciado el 18 abril 2024, se observó el señalamiento de un requisito de “Apoyo en la gestión de archivo” sobre la cual no es claro el cumplimiento de formación y competencia para la labor. Lo anterior, representa una oportunidad de mejora encaminada a la determinación de los criterios y conservación de evidencias claras sobre el cumplimiento de los requisitos de competencias normativos necesarios para la ejecución de las obligaciones.	OM	ISO 9001: 2015 Numeral 7.2	Gestión Social

Firma:	 Firmado por DIANA CAMILA RAMIREZ GUEVARA el 15/04/2025 a las 16:06:25 COT
Nombre:	Diana Camila Ramírez Guevara
	Auditor Líder