

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



FECHA DE LA AUDITORÍA:	27, 28 y 29 noviembre de 2023		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría interna de calidad estándar NTC ISO 9001:2015 y gestión contractual al proceso MPMU– Gestión Comercial.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Verificar la gestión contractual del proceso gestión comercial.✓ 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 MPMU– Gestión Comercial. Para ello se tendrá en cuenta los documentos asociados y disponibles en los diferentes sistemas de información, perfil de riesgos del proceso, revisión de controles e indicadores, requisitos legales, manual de supervisión e interventoría aplicable a los contratos mediante los cuales opera el proceso y otros requisitos establecidos en la operación, planificación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2023.		
LUGARES AUDITADOS:	Áreas que integran el proceso MPMU Gestión Comercial fue desarrollada de forma combinada como a continuación se detalla: <ol style="list-style-type: none">1. Reunión de inicio virtual mediante la plataforma TEAMS (27 de noviembre de 2023).2. Presencial Dirección Apoyo Comercial Edificio Central Operaciones y pruebas de recorrido por punto venta de agua a carrotanque/Fontibón e instalaciones Outsorsing (27 noviembre de 2023)3. Presencial Zona Cuatro Subcentral Santa Lucia y visita a punto de atención usuario San Benito (28 noviembre de 2023)4. Presencial Zona Dos Edificio Central Operaciones y visita a punto de atención usuario carrera séptima con calle 33 (29 noviembre de 2023)5. Reunión de cierre (06 diciembre de 2023)		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	Caracterización del proceso. Matriz de riesgos Portafolio productos y servicios de la empresa. Procedimientos disponibles aplicativo mapa de procesos. Manual SUG (Sistema Único Gestión) Manuales de supervisión e interventoría. Términos y condiciones de los contratos objeto de la auditoría. Indicadores del proceso. Acuerdos de Gestión. Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB	PROCESO /ACTIVIDAD:	MPMU/Proceso Gestión Comercial

	Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB. Normas Técnicas de Servicio MPCS0202P-04/Mejoramiento Continuo Otros: Sistemas de Información o Herramientas informáticas. Ej. ARCHER, SAP, APA, LOTUS NOTES, aplicativo mapa de procesos, Hojas electrónicas, File Server, Bases de datos.			
AUDITADOS:	Ver listados de asistencia	AUDITORES:	Eslava Duran Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018	
BUENAS PRÁCTICAS:	Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció fortalezas en términos de liderazgo y compromiso de los supervisores de las áreas que integran el Proceso Gestión Comercial, los cuales interactuaron durante la auditoría interna asociada con la verificación de la gestión contractual.			
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	Existen aspectos por mejorar relacionados con la implementación efectiva de criterios establecidos por el manual de supervisión e interventoría y de forma conexas los documentos asociados en el SUG para el desarrollo de la ejecución contractual.			
HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta

	<p>Al verificar la implementación de criterios relacionados con la publicación en el Archivo Electrónico Lotus Notes, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al verificar el contrato 1-05-30400-0671-2021 “<i>Generación física o electrónica de facturas de cobro de los servicios públicos de acueducto y alcantarillados y otros, que presta la EAAB-ESP, y aquellos documentos adicionales que se requiera para los usuarios</i>”, no se tiene asegurado la comunicación de documentos a la dirección salud conforme a lista de chequeo documentos del contrato. 2. Para el contrato 2-05-30100-0132-2023 no se tiene asegurado la publicación de los estados de avance. 3. El supervisor del contrato 2-05-30100-0048-2023 no asegura el uso de firma digital. 4. El contrato 2-05-30100-0459-2023 no aseguró la publicación de los estados de avance y entradas de mercancía. 5. El contrato 2-05-30400-0848-2023 no aseguró la publicación de la afiliación a la ARL y ayuda de memoria previa al inicio al contrato. 6. El contrato 2-05-30100-0730-2023 no tiene asegurado la publicación de todos los documentos en Lotus Notes. 7. El contrato 2-05-30100-0784-2023 no tiene asegurado la publicación de ayuda de memoria previa al inicio al contrato, afiliación ARL, estados de avance, y entrada de mercancía. 8. El contrato 2-05-30100-0850-2023 no tiene asegurado la publicación de la ARL, ayuda de memoria previa al inicio de contrato, estados de avance y entradas de mercancía. 9. El contrato 2-05-34100-0174-2023: no tiene publicada ayuda de memoria previo al inicio de contrato. 10. El contrato 2-05-32100-0395-2023 no tiene asegurado la publicación de la ayuda de memoria previa al inicio al contrato y afiliación ARL. 11. El contrato 2-05-12300-1410-2023 no tiene asegurado la publicación de cada uno de los documentos, así como no acreditación de la comunicación a la Dirección Salud. 12. El supervisor del contrato 2-05-32100-1127-2023 para el estado de avance mes de octubre de 2023 no aseguro uso de firma digital. 13. El contrato 2-05-32100-0753-2023 no acredito lista de asistencia asociada con ayuda de memoria previa al inicio del contrato, y no se tiene comunicación remitida a Dirección Salud. 14. El contrato 2-05-32100-0268-2022 no acredito cargue de afiliación ARL, ayuda de memoria previa al inicio de contrato. <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el literal “c” numeral 8.4.2 de la NTC ISO 9001:2015, el cual solicita considerar el impacto potencial en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.</p>	NC	<p>NTC ISO 9001:20 15 Numeral 8.4.2 Literal “c”</p>	<p>MPMU/ Gestión Comercial</p>
--	--	----	---	--

Firma:

Nombre:

Auditor Líder	Director Gestión de Calidad y Procesos

