

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



FECHA DE LA AUDITORÍA:	15 y 22 de septiembre de 2023		
TÍTULO AUDITORIA:	Auditoría Interna Calidad Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none">✓ Determinar en el proceso servicio alcantarillado sanitario y pluvial la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015.✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso servicio alcantarillado sanitario y pluvial.✓ Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo y gestión de riesgos del proceso servicio alcantarillado sanitario y pluvial.✓ Verificar la gestión contractual del proceso servicio alcantarillado sanitario y pluvial.✓ 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 MPML– Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial. 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:	La auditoría gestión contractual a las áreas que integran el proceso MPFA/ Gestión del conocimiento e innovación 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 (15 de septiembre de 2023).2. Presencial Dirección Red Troncal Alcantarillado (15 de septiembre de 2023).3. Presencial Gerencia Zona Tres-Estación de Bombeo Fontibón (15 de septiembre de 2023).4. Reunión de cierre (24 de octubre 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) Indicadores del proceso. Acuerdos de Gestión. Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB	PROCESO /ACTIVIDAD:	MPFL – Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.

	Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB. Normas Técnicas de Servicio MPC0202P-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 Asistencia	AUDITORES:	Ing. Jean Pierre Eslava Duran Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018	
BUENAS PRÁCTICAS:	Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció fortalezas como las siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo y compromiso de los líderes y facilitadores SUG de las áreas que integran el Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial durante la ejecución de la auditoría interna. 2. Conocimiento técnico de los trabajadores oficiales que dinamizan la operación del Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial. 3. Participación activa facilitadores SUG Zona Dos, Zona Tres y Dirección Red Troncal Alcantarillado. 			
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	Existen aspectos por mejorar desde el enfoque de calidad por parte del proceso MPFI/ Servicio Acueducto en relación con elementos de gestión que inciden en el desempeño y eficacia del SUG de la EAAB-ESP como los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de la información documentada 2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 3. Competencia 4. Creación y actualización documental. 5. Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos. El nivel de detalle se registró en la redacción de los hallazgos			
HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
1	Al verificar la política de operación número dos del procedimiento MPML0203 Versión Dos/ Operación Estaciones de Bombeo (...) <i>Realizar los entrenamientos y capacitaciones a los operadores de cada estación de bombeo de acuerdo con los manuales e instructivos de cada estación (...) no se aportó evidencia objetiva que acredite el desarrollo de esta</i>	NC	NTC ISO 9001:2015 numeral 8.1 literal "d" y literal "e"	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.

	<p><i>actividad.</i>, adicionalmente este manual no está asegurado en términos de identificación de documentos externos.</p> <p>Lo anterior incumple el literal “d” y literal “e” del numeral 8.1 de la NTC ISO 9001:2015, los cuales solicitan que la organización debe asegurar la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios, así como asegurar la confiabilidad que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.</p>			
2	<p>Al verificar las actividades relacionadas con transferencias documentales, se evidenció que el Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial, se evidenció las siguientes desviaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Al verificar el cronograma de transferencias documentales 2022 conforme a la circular 010 de 2022, se evidenció que no se tiene asegurado para la Dirección Red Troncal Alcantarillado la transferencia de las subseries 25.2 “informes a otros organismos”, 25.6 “informes de gestión”, 2.42 “actas subcomité técnico”, 25.1 “informes a entidades de control y vigilancia”, 25.10 “informes técnicos saneamiento rio Bogotá”, 36.42 “plan maestro alcantarillado”. ✓ No se aportó evidencia objetiva que acredite la transferencia documental de la serie 53 “registros de operación”, subserie 53.6 “registros de operación de mantenimiento de redés de alcantarillado lo anterior correspondiente a la TRD Unidad Productora “División Servicio Alcantarillado Zona Tres”, 25 “informes”25.1 “informes entidades de control y vigilancia”, 25.2 “ informe otros organismos”, Relacionado con la unidad productora Dirección servicio acueducto y alcantarillado “, relacionada con gerencia zona tres la TRD no esta actualizada conforme a lo transferido. <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por literal “c” y literal “d” numeral 7.5.3.2 de la NTC ISO 9001:2015, los cuales solicita que para el control de la información documentada se debe abordar acciones para el almacenamiento, preservación, conservación y disposición.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2 Literal “b” Literal “d”	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
3	<p>Al verificar la publicación en el Archivo Electrónico Lotus Notes de la EAAB-ESP, se evidenció las siguientes desviaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para el contrato 2-05-25596-0368-2023 no tiene publicación de la ARL., adicionalmente para para el contrato 1-15-25500-1413-2023 no se aportó evidencia objetiva que acredite la publicación de certificado afiliación ARL. ✓ No se tiene asegurado la publicación en el archivo electrónico Lotus Notes ayuda de memoria previa inicio de contrato, certificaciones de ARL del contratista de obra 1-01-33100-0935-2023, adicionalmente para la interventoría 1-15-33100-0955-2023 no se aportó evidencia objetiva que acredite publicación ARL, ayuda de memoria previa inicio de contrato. <p>En virtud de lo anterior se incumple 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	NTC ISO 9001 2015 Numeral 8.4.2 Literal “c”	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial..

4	<p>Al verificar la competencia de los colaboradores de la zona dos, zona tres y Dirección Red Troncal Alcantarillado, los cuales laboran o ejecutan la tarea crítica “<i>espacios confinados</i>”, conforme a los requisitos establecidos por resolución 0491 de 2020, se evidenció que no se tiene asegurado la implementación de controles específicos, para determinar la competencia necesaria de los trabajadores que ejecutan esta tarea crítica, así como garantizar la formación apropiada y conservar la información documentada como evidencia de esta actividad, lo anterior teniendo en cuenta que no se aportó evidencia objetiva que acredite la formación para las áreas inicialmente enunciadas para los roles correspondientes a supervisor para trabajo en espacios confinados, vigía para trabajo en espacios confinados y trabajador entrante.</p> <p>En virtud de lo anterior se incumple literal “a”, literal “b” y literal “d” numeral 7.2 “competencia” de la NTC ISO 9001:2015, y de forma conexa numeral tres. Artículo 7 “<i>Obligaciones del empleador o contratante</i>” Resolución 0491 de 2020 el cual señala (...) <i>Garantizar la formación y entrenamiento en espacios confinados a todos los trabajadores y contratistas involucrados, para los trabajadores vinculados no debe generar ningún costo ya que es responsabilidad del empleador(...)</i></p>	NC	<p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2 Literal “a”, literal “b” y Literal “d”</p> <p>Resolución 0491 de 2020 Artículo 7 Numeral 3</p>	<p>MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.</p>																																																										
5	<p>Al verificar la competencia de los colaboradores del proceso servicio alcantarillado sanitario y pluvial zona dos, zona tres y Dirección Red Troncal Alcantarillado, en relación con la tarea crítica trabajo seguro en alturas, se evidenció las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> No se tiene asegurado la entrega oportuna de los certificados médicos de aptitud laboral a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, lo cual impacta los tiempos de programación de los procesos de formación y entrenamiento, para tal efecto se especifica la siguiente tabla: <table border="1" data-bbox="253 1150 1062 1734"> <thead> <tr> <th colspan="4">Recepción de Certificados Médicos</th> </tr> <tr> <th>Ítem</th> <th>Memorando de Recepción</th> <th>Fecha Certificado Medico</th> <th>Cantidad de Recibidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1</td> <td rowspan="3">1442002-2023-4159 del 21/07/2023</td> <td>Enero</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td rowspan="2">1442002-2023-5395 del 05/09/2023</td> <td>Abril</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Agosto</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1442002-2023-5572 del 12/09/2023</td> <td>Mayo</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1442002-2023-5644 del 13/09/2023</td> <td>Junio</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1442002-2023-5654 del 15/09/2023</td> <td>Julio</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">6</td> <td rowspan="3">1442002-2023-5884 del 19/09/2023</td> <td>Abril</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">7</td> <td rowspan="3">1442002-2023-5904 del 21/09/2023</td> <td>Julio</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total Certificados Recibidos</td> <td>830</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> No se aportó evidencia objetiva que acredite la formación y entrenamiento para trabajo en alturas y espacios confinados, para los funcionarios zona dos, zona tres y Dirección Red 	Recepción de Certificados Médicos				Ítem	Memorando de Recepción	Fecha Certificado Medico	Cantidad de Recibidos	1	1442002-2023-4159 del 21/07/2023	Enero	3	Febrero	33	Marzo	201	2	1442002-2023-5395 del 05/09/2023	Abril	139	Mayo	62			Agosto	1	3	1442002-2023-5572 del 12/09/2023	Mayo	107	4	1442002-2023-5644 del 13/09/2023	Junio	105	5	1442002-2023-5654 del 15/09/2023	Julio	19	6	1442002-2023-5884 del 19/09/2023	Abril	1	Agosto	77	Septiembre	4	7	1442002-2023-5904 del 21/09/2023	Julio	15	Agosto	37	Septiembre	26	Total Certificados Recibidos			830	NC	<p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2 Literal “a”, literal “b” y Literal “d”</p> <p>Resolución 0491 de 2020 Artículo 7</p> <p>Resolución 4272 de 2021 Artículo 10</p>	<p>MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.</p>
Recepción de Certificados Médicos																																																														
Ítem	Memorando de Recepción	Fecha Certificado Medico	Cantidad de Recibidos																																																											
1	1442002-2023-4159 del 21/07/2023	Enero	3																																																											
		Febrero	33																																																											
		Marzo	201																																																											
2	1442002-2023-5395 del 05/09/2023	Abril	139																																																											
		Mayo	62																																																											
		Agosto	1																																																											
3	1442002-2023-5572 del 12/09/2023	Mayo	107																																																											
4	1442002-2023-5644 del 13/09/2023	Junio	105																																																											
5	1442002-2023-5654 del 15/09/2023	Julio	19																																																											
6	1442002-2023-5884 del 19/09/2023	Abril	1																																																											
		Agosto	77																																																											
		Septiembre	4																																																											
7	1442002-2023-5904 del 21/09/2023	Julio	15																																																											
		Agosto	37																																																											
		Septiembre	26																																																											
Total Certificados Recibidos			830																																																											

	<p>Troncal Alcantarillado que ejecutan estas tareas críticas. Ver Anexo 1 de este informe.</p> <p>3. No se aportó evidencia objetiva que acredite el desarrollo de la reinducción virtual 2021-2023 de la EAAB-ESP, por parte de los funcionarios zona dos, zona tres y Dirección Red Troncal Alcantarillado. Ver Anexo 1 de este informe.</p> <p>En virtud de lo anterior se incumple literal “a”, literal “b” y literal “d” numeral 7.2 “competencia” de la NTC ISO 9001:2015, y de forma conexa numeral tres. Artículo 7 “Obligaciones del empleador o contratante” Resolución 0491 de 2020 el cual señala (...) <i>Garantizar la formación y entrenamiento en espacios confinados a todos los trabajadores y contratistas involucrados, para los trabajadores vinculados no debe generar ningún costo ya que es responsabilidad del empleador(...)</i></p>			
6	<p>Al realizar prueba de recorrido por la Estación de Bombeo Fontibón se evidenció las siguientes desviaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se aportó evidencias de gestión que acredite acciones pertinentes para el traslado o baja de “maquina tractor” este activo de la EAAB-ESP. ✓ Se detectó siete luminarias no operativas. ✓ Se evidenció sistema de acceso escalera no certificada. ✓ No se aportó evidencia objetiva que acredite intervención a concentración de insectos (abejas) en la edificación de la Estación Bombeo Fontibón. <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>Se precisa que el proceso auditado relaciono los siguientes números de avisos SAP que a la fecha de la auditoria interna no se tiene solución de fondo y registran como abiertos (004000314390, 004000326475,</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral Literal “d”	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial..

	004000326476, 004000331619, 004000334153, 004000335161, 004000344053, 5000044533, 5000044900, 5000044901)			
	En virtud de lo anterior no se tiene asegurado la implementación del literal “d” numeral 8.1 “ <i>Planificación y Control Operacional</i> ”, el cual señala (..) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios”			
7	Al verificar la actividad número cinco “ <i>Registrar en la bitácora las novedades en la operación</i> ”, del procedimiento Operación Estaciones de Bombeo, se identificó que no esta relacionado las acciones implementadas por la Dirección Red Troncal Alcantarillado en los riesgos de gestión identificados para el proceso alcantarillado sanitario y pluvial, lo anterior teniendo en cuenta lo establecido por numeral 6.1” acciones para abordar riesgos y oportunidades” de la NTC ISO 9001:2015.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 6.1	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
8	Al verificar los registros mensuales del indicador “ <i>MPMLPK032023/Indicé de reclamación operativa de alcantarillado</i> ”, es necesario fortalecer la diferenciación de las acciones implementadas por el sistema alcantarillado sanitario pluvial, se precisa que la zona tres relaciona evidencia de gestión del particular indicado sustentado con memorando interno 3310001-2022-313 de fecha 30 de agosto de 2022. lo anterior teniendo en cuenta lo establecido por numeral 9.1.3 “ análisis y evaluación” de la NTC ISO 9001:2015.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial..
9	Asegurar el uso de firma electrónico asociado con verificar el estado de avance de agosto de 2023 del contrato 2-05-25596-1251-2023, contrato 2-05-25596-0900-2023, lo anterior conforme a lo establecido por numeral 8.1” planificación y control operacional” NTC ISO 9001:2015.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
10	Fortalecer la publicación de información en la intranet relacionada con las TRD Versión Dos 2020, asociada con la Dirección Red Trocal Alcantarillado, lo anterior se evidenció con la duplicidad de tipos documentales en las series 19 y serie 36, lo anterior conforme a lo establecidas por literal “c” y literal “d” numeral 7.5.3.2”control de la información documentada” de la NTC ISO 9001:2015	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
11	Asegurar proceso de capacitación a los colaboradores que desempeñan el rol de supervisor, relacionados con la necesidad de evaluar la pertinencia y alcance de la evaluación de desempeño de proveedores teniendo en cuenta su asociación e implementación de calificación de proponente, publicación expediente contractual y calificaciones formato D5, lo anterior teniendo en cuenta lo establecido por numeral 7.2 “competencia” NTC ISO 9001:2015.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
12	Evaluar para la zona tres la viabilidad de incorporar el esquema relacionado con el apoyo a la supervisión de contratos desde el presupuesto de inversión, lo anterior teniendo en cuenta lo establecido por el numeral 7.1.2 “personas”. NTC ISO 9001:2015.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.1.2	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
13	Evaluar la pertinencia de declarar como obsoleto la información derivada de la ejecución de los contratos de consultoría, los cuales tengan incidencia en la prestación de servicio alcantarillado de la EAAB-ESP por factores relacionados con “ <i>valoración de la infraestructura existente versus inversiones de recursos</i> ”, lo anterior teniendo en cuenta lo establecido por numeral 9.1.3 “ análisis y evaluación” de la NTC ISO 9001:2015.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3	MPML/ Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial.
14	Evaluar con la Dirección Gestión Calidad y Procesos la propuesta de diferenciar el proceso alcantarillado sanitario y proceso alcantarillado	OM	NTC ISO 9001:2015	MPML/ Servicio Alcantarillado

	pluvial, para tal efecto se especificó que para el Proceso Misional Alcantarillado Sanitario se expuso que podría contemplar los siguientes subprocesos: Planeación, Estudio y Diseño, Construcción, Operación y Renovación, en adición a lo anterior se especifica que para el subproceso de Estudio y Diseño exponen que contemple las siguientes Actividades: Proyectos de Expansión, Catastro de Redes, Proyectos de Rehabilitación, Interventoría y Supervisión Técnica de Contratos. Lo anterior en virtud de lo establecido por numeral 6.3" <i>planificación de cambios</i> ".		Numeral 6.3	Sanitario y Pluvial.
15	Fortalecer la identificación de riesgos relacionados con <i>"posibles favorecimiento a contratistas en la agilidad de tramites con la EAAB-ESP, por parte de colaboradores de la EAAB-ESP que desarrollen roles asociados con ejercicio de auditoría interna, lo anterior se especifica con acciones relacionadas con posteriores asesoramientos particulares y sin la debida articulación en relación con las unidades previamente auditadas, impactando las buenas practicas del código de integridad de la Empresa"</i>	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.2 Numeral 6.1 Código Integridad EAAB-ESP	Proceso Direccional Estratégico.

Firma:

Nombre:

Jean Pierre Eslava Durán	Olga Marcela Vargas Valenzuela	
Auditor Líder	Directora Gestión de Calidad y Procesos	