

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



FECHA DE LA AUDITORÍA:	16 diciembre de 2024		
TITULO AUDITORIA:	Auditoría Interna de Calidad Proceso Gestión de Comunicaciones.		
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar en el proceso gestión de comunicaciones la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015. 2. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso gestión de comunicaciones. 3. Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo y gestión de riesgos del proceso gestión de comunicaciones. 4. 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 MPEC– Gestión de Comunicaciones. 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 y otros requisitos establecidos en la operación, planificación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2024.		
LUGARES AUDITADOS:	Piso 01 Edificio Central Operaciones		
DOCUMENTOS REFERENCIA:	<p>Caracterización del proceso. Matriz de riesgos Procedimientos, instructivos, formatos disponibles aplicativo mapa de procesos. Manual SUG (Sistema Único Gestión) Indicadores del proceso. Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB.</p> <p>Otros: Sistemas de Información o Herramientas informáticas. Ej. ARCHER, SAP, APA, LOTUS NOTES, SISTEC, SGO, aplicativo mapa de procesos, hojas electrónicas, file server, bases de datos.</p>	PROCESO /ACTIVIDAD:	Gestión de Comunicaciones.
AUDITADOS:	Ver listados de asistencia	AUDITORES:	Jean Pierre Eslava Duran Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018
BUENAS PRÁCTICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La EAAB fortaleció su presencia mediática con más de 193 boletines emitidos y más de 8502 impactos positivos y neutros durante la vigencia del 2024, logrando mantener el reconocimiento reputacional positivo de la EAAB-ESP ante los medios de comunicación. 		

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Como parte del mejoramiento continuo de la comunicación digital y en especial debido a la coyuntura por la medida de racionamiento de agua, se ha reforzado el proceso de redes sociales que tiene un trabajo conjunto entre la Dirección de Apoyo Comercial y la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones. 3. Amplificación del ecosistema digital con la creación de un perfil oficial en Tiktok con el fin de transmitir información por este canal y reducir el ruido o la desinformación que se pueda generar por otros usuarios referente a temas de la EAAB-ESP. 4. Fortalecimiento en los procesos de atención de requerimientos de los ciudadanos en redes sociales, ya que se pasó de seis agentes de servicio al cliente en promedio a 12 colaboradores, adicionalmente se creó un turno intermedio de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se aportó evidencia documental denominada “presentación proposición 68 de 2024” de fecha 21 de noviembre de 2024, mediante la cual se socializaron los principales hitos de desabastecimiento de la ciudad, así como las medidas antes y durante la medida de racionamiento, entre ellas cinco campañas pilas con el niño, juntos por el agua, sumidero no es basurero, Bogotá mi ciudad mi casa, por un consumo responsable, se precisa que se acreditó atención a 17700 respuestas a la ciudadanía en Facebook, atención de 33800 respuestas a la ciudadanía twitter y 4290 respuestas a la ciudadanía en Instagram. 2. Al verificar la política número trece del procedimiento MPEC0201P-06/ comunicación externa la cual señala (...) La OICCYC deberá contar con los servicios permanentes de una empresa de monitoreo de medios masivos de comunicación (...), se acreditó el cumplimiento de este particular en para la vigencia 2023 con el contrato número 2-05-11700-0853-2023 y para la vigencia 2024 con el contrato número 2-05-11700-0696-2024. 3. Al revisar la caracterización del proceso gestión de comunicaciones, se acreditó la evidencia de publicación de la guía de uso de imagen corporativa para contratistas, lo anterior evidenciado por informativo empresarial de fecha 05 de mayo de 2023, adicionalmente se aportó evidencia que confirma el ajuste en la intranet para consulta del documento mencionado para los grupos de interés de la Empresa el día 12 de enero de 2024.

HALLAZGOS				
No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
1	<p>Asegurar el desarrollo de las acciones de capacitación de supervisión e interventoría disponibles en la plataforma “Escuela Virtual del agua”, para los colaboradores asignados con el rol de supervisores de contratos en el proceso gestión de comunicaciones, se especifica la relación de registros de los trabajadores(as) detectados para este particular en las pruebas de verificación del ejercicio auditor (38004942, 37033589, 38002377).</p> <p>En adición a lo anterior se requiere asegurar el proceso de reinducción en la plataforma escuela virtual del agua para los</p>	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2	Proceso Gestión de Comunicaciones

HALLAZGOS

No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
	siguientes registros de trabajadores(as) (37001282, 37001891, 37002032, 37002389,37033589, 37038412, 38003159, 38004226)			

Firma:

Nombre:

Jean Pierre Eslava	Firmato da Jean Pierre Eslava il 19/12/2024 alle 15:08:26 COT
Jean Pierre Eslava Durán	
Auditor Líder	