

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



|                                 |  |                            |                                |
|---------------------------------|--|----------------------------|--------------------------------|
| <b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b>   | 27, 28 y 29 noviembre de 2023  |                            |                                |
| <b>TITULO AUDITORIA:</b>        | Auditoría interna de calidad estándar NTC ISO 9001:2015 y gestión contractual al proceso MPMU– Gestión Comercial.  |                            |                                |
| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Determinar en el proceso gestión comercial la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015.</li><li>✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso gestión comercial.</li><li>✓ Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo y gestión de riesgos del proceso gestión comercial.</li><li>✓ Verificar la gestión contractual del proceso gestión comercial.</li><li>✓ 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.</li></ul>   |                            |                                |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b> | 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.   |                            |                                |
| <b>LUGARES AUDITADOS:</b>       | Áreas que integran el proceso MPMU Gestión Comercial fue desarrollada de forma combinada como a continuación se detalla:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Reunión de inicio virtual mediante la plataforma TEAMS (27 de noviembre de 2023).</li><li>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)</li><li>3. Presencial Zona Cuatro Subcentral Santa Lucia y visita a punto de atención usuario San Benito (28 noviembre de 2023)</li><li>4. Presencial Zona Dos Edificio Central Operaciones y visita a punto de atención usuario carrera séptima con calle 33 (29 noviembre de 2023)</li><li>5. Reunión de cierre (06 diciembre de 2023)</li></ol> |                            |                                |
| <b>DOCUMENTOS REFERENCIA:</b>   | Caracterización del proceso.<br>Matriz de riesgos<br>Portafolio productos y servicios de la empresa.<br>Procedimientos disponibles aplicativo mapa de procesos.<br>Manual SUG (Sistema Único Gestión)<br>Manuales de supervisión e interventoría.<br>Términos y condiciones de los contratos objeto de la auditoría.   | <b>PROCESO /ACTIVIDAD:</b> | MPMU/Proceso Gestión Comercial |

|                          |   |                   |   |
|--------------------------|---|-------------------|---|
|                          | <p>Indicadores del proceso.<br/>Acuerdos de Gestión.<br/>Informes de auditoría interna o externa.<br/>Organigrama EAAB<br/>Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB.<br/>Normas Técnicas de Servicio MPC0202P-04/Mejoramiento Continuo</p> <p>Otros:<br/>Sistemas de Información o Herramientas informáticas. Ej. ARCHER, SAP, APA, LOTUS NOTES, aplicativo mapa de procesos, Hojas electrónicas, File Server, Bases de datos.</p>   |                   |   |
| <b>AUDITADOS:</b>        | Ver listados de asistencia  | <b>AUDITORES:</b> | Eslava Duran<br>Auditor Líder Integral<br>ISO 9001:2015<br>ISO14001:2015- ISO<br>45001:2018 |
| <b>BUENAS PRÁCTICAS:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desde marzo de 2023, los funcionarios de catastro de usuarios cuentan con una herramienta para capturar la información de su trabajo en terreno en Aurora, eliminando el papel, mejorando la productividad y sobre todo permite hacer uso de personal de las zonas como apoyo a las actividades de catastro.</li> <li>✓ Desde catastro de usuarios se ha realizado la actualización del campo distrito hidráulico a 355.741 cuentas contrato, con el fin de garantizar la correcta asociación de los consumos a los distritos hidráulicos que abastecen las cuentas contrato. El nivel de avance es del 99.6% a septiembre de 2023 y se debe continuar con la actualización por parte de las zonas y red matriz de la sectorización hidráulica.</li> <li>✓ Se implementó una nueva metodología para la validación de la georreferenciación de las cuentas contrato, a partir del histórico de coordenadas obtenido del proceso de lecturas en donde se utiliza las coordenadas GPS capturadas con los dispositivos de lectura para validar la correcta georreferenciación de los usuarios.</li> <li>✓ Se inició con el proceso de asignación de NPN Numero Predial Nacional, cumpliendo lo requerido por el Gobierno Nacional sobre estratificación y coberturas en los servicios públicos domiciliarios a través de la Superintendencia de Servicios Públicos en los formatos comerciales establecidos mediante Resoluciones SSPD, 20102300048765 de 2010, 20171300039945 de 2017.</li> <li>✓ Implementación de las actas cero papeles en revisiones internas efectivas</li> <li>✓ La EAAB comprometida con la inclusión e integración de las personas con discapacidad visual desarrolló en marzo de 2022, la factura virtual accesible y braille. Este proyecto contó con la asesoría del INCI (Instituto Nacional para Ciegos) y el apoyo del impresor de factura, bajo el lema "Tócala o Escúchala". A octubre de 2023 se han inscrito 211 personas con discapacidad visual.</li> <li>✓ Se realizó el traslado de la operación de la línea 116 a instalaciones con altos estándares de infraestructura y espacios adecuados de</li> </ul> |                   |   |

|  | <p>atención de los canales, capacitación, cafetería, esparcimiento, baños entre otros.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se lideró desde la zona dos la modificación al Contrato de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado en el Capítulo VI de la recuperación de consumos.</li> <li>✓ Se lideró la parametrización de los contactos de atención y trámite de RCDF, así mismo de la facturación en el sistema SAP.</li> <li>✓ Acompañamiento durante el ejercicio auditor por parte del Gerente Zona Dos.</li> </ul>    |  |  |                               |
|--|---|--|--|-------------------------------|
| <p><b>CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:</b></p> | <p>Existen aspectos por mejorar desde el enfoque de calidad por parte del proceso MPMU/ Gestión Comercial en relación con elementos de gestión que inciden en el desempeño y eficacia del SUG de la EAAB-ESP como los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación y control de la información documentada</li> <li>2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>3. Competencia</li> <li>4. Análisis seguimiento, medición, análisis y evaluación.</li> <li>5. Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.</li> <li>6. Requisitos de accesibilidad.</li> <li>7. Planificación y control operacional</li> </ol> <p>El nivel de detalle se registró en la redacción de los hallazgos</p>                                     |  |  |                               |
| <p><b>HALLAZGOS</b></p>                |   |  |  |                               |
| No.                                    | Descripción   | TIPO<br>No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM) | Criterio   | Proceso que afecta            |
| 1                                      | <p>Al verificar la matriz de requisitos legales del proceso gestión comercial versión número uno de fecha 31 de diciembre de 2022, disponible para consulta en el Lotus Notes, se evidenció que no se tiene asegurado la identificación del Decreto 1499 de 2017, NTC 6047 de 2013 y legislación referenciada por el procedimiento clientes preferenciales identificado con la referencia MPMU0502P de fecha 03 de marzo de 2020 correspondiente a (Resolución 800 de 2017, Resolución 457 de 2008, Ley 1474 de 2011).</p> <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado la implementación del literal "d" numeral 8.1 "Planificación y Control Operacional" NTC ISO 9001:2015, el cual señala (..) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios"</p> | NC   | <p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Literal "d"</p> | <p>MPMU Gestión Comercial</p> |

|   |  |    |   |                              |
|---|--|----|---|------------------------------|
| 2 | <p>Al verificar la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso gestión comercial, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se tiene asegurado la identificación de riesgos gestión y corrupción, para las actividades relacionadas con las actividades relacionadas con VAC (venta de agua a carro tanque), lo anterior resultado de la verificación documental y prueba de recorrido donde se detectó actividades que requieren formalizar el establecimiento y formalización de controles, para actividades sensibles a la operación por su relacionamiento directo a condiciones sanitarias de carro tanques y uso eficiente de agua cuando este presenta turbiedad entre otros.</li> <li>2. La hoja denominada “<i>inventario de activos de información</i>” realiza llamados a distintos tipos documentales del mapa cuatro de procesos, cuando a la fecha de la auditoría interna se tiene disponible mapa de procesos versión número seis.</li> <li>3. No está asegurado para la zona cuatro el memorando interno de traslado de la denuncia de corrupción asociada con el colaborador identificado con el registro 37037110, sin embargo, se acredita traslado a la oficina de control interno disciplinario mediante memorando interno 3421001-2022-0319 del colaborador (37037084) vinculado presuntivamente por recepción de dadas, y memorando interno 3422001-2022-0125 se trasladó a control interno disciplinario el colaborador (38003065).</li> <li>4. Informe ejecutivo septiembre, julio, mayo, marzo a la Gerencia Zona Dos no está asegurado la firma del Director Servicio Comercial Zona Dos.</li> <li>5. Al verificar las evidencias relacionadas con el informe de gestión División atención al cliente relacionado con el riesgo de gestión R2-MPMU “<i>Atender las PQR’s sin dar una respuesta oportuna, clara completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la ley</i>”, se evidenció que para la zona dos y zona cuatro registran relacionamientos de código CTMU05 “retroalimentación de errores encontrados en respuesta de PQR”, CTMU04 “asignación y seguimiento PQR” entre otros.</li> </ol> <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por el literal “c” numeral 6.1.1 NTC ISO 9001:2015, el cual solicita desarrollar acciones para abordar riesgos y oportunidades para prevenir o reducir efectos no deseados.</p> | NC | NTC<br>ISO<br>9001:20<br>15<br>Numeral<br>6.1.1<br>Literal<br>“c” | MPMU<br>Gestión<br>Comercial |
| 3 | <p>Al verificar el indicador MPMUPK01202 “<i>Índice De Reclamos Por Facturación</i>”, cuyo responsable corresponde a la Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro, se evidenció que no se atendió de manera oportuna y efectiva las observaciones realizadas por la segunda línea de defensa para el segundo y tercer periodo de la vigencia 2023, observaciones que indican (...) <i>cumplimiento inferior al 75% durante más de 3 meses, sin plan de mejoramiento (...)</i>, en ese sentido se precisa que a la fecha de la auditoría interna no se aportó evidencia objetiva que acredite la implementación del plan de mejoramiento, por ende no se tiene asegurado las disposiciones establecidas en la política de operación número doce y trece del procedimiento acuerdos de gestión versión siete de la EAAB-ESP.</p> <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por literal “c” numeral 9.1.3 NTC ISO 9001:2015, el cual solicita analizar y evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>  | NC | NTC<br>ISO<br>9001:20<br>15<br>Numeral<br>9.1.3<br>Literal “c”    | MPMU<br>Gestión<br>Comercial |

|   |   |    |   |                              |
|---|---|----|---|------------------------------|
| 4 | <p>Al verificar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos en el proceso gestión comercial, y producto de la prueba de recorrido realizado por los Puntos Atención Usuario localizados en la calle 33 con carrera séptima (Zona Dos) y San Benito (Zona Cuatro), recorrido en los cuales de verificó requisitos de accesibilidad establecidos por la NTC 6047 de 2013 armonizada con el MIPG, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <p><b>PAU Calle 33 Carrera Séptima:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PAU Calle 33 Carrera Séptima se detectaron cinco luminarias no operativas primer piso, una luminaria no funcional baño mujeres, una luminaria no operativa oficina coordinadora del PAU, cinco luminarias no funcionales localizadas en el área de cobro coactivo.</li> <li>2. No se tiene disponible una camilla en el primer piso zona contigua módulos de atención y camilla localizada en área cobro coactivo.</li> <li>3. No se cuenta con cinco rejillas de ventilación área cobro coactivo.</li> <li>4. Los baños no tiene disponible el aviso de lavado de manos.</li> <li>5. No se tiene una adecuada configuración de puestos de trabajo en el área de cobro coactivo, adicionalmente no está asegurado el número de puestos de trabajo versus el retorno de los teletrabajadores.</li> <li>6. Registros de humedad techos primer piso y techos zona área cobro coactivo.</li> <li>7. Lavamanos desprendido y no operativo baño de mujeres para usuarios.</li> <li>8. Se especifica que para este Punto Atención de Usuario se identificaron los siguientes avisos SAP que se cerraron sin solución de fondo y por ende sin efectividad (aviso 5000048070: Solicitud instalación de pasacables para la correcta conexión de los computadores, aviso 500302760: Solicitud mobiliario adecuado para la impresora de la oficina de radicación, aviso 5000048072: Solicitud mantenimiento puertas de acceso, Aviso 5000048543: Solicitud arreglo puerta de acceso, Aviso: 5000049197: Solicitud revisión instalación puertas de acceso, Aviso: 5000049199: Solicitud reinstalación lavamanos maño mujeres).</li> </ol> <p><b>PUNTO DE ATENCIÓN USUARIO SAN BENITO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al verificar el aviso SAP L1 “solicitud arreglo de humedad PAU número 04” identificado con la referencia 5000047905, generado el día 23 de noviembre de 2022 y cerrado sin atención efectiva el día 26 de noviembre de 2023.</li> <li>2. Lavamanos desprendido y no operativo baño para usuarios.</li> <li>3. No disponibilidad de siete extintores en puntos señalizados.</li> </ol> <p><b>PUNTO VAC FONTIBON:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puerta de baños sin chapas</li> <li>2. Sistema de protección contra caídas inadecuado en términos de imposibilidad de conexión y desplazamiento a todos los puntos de trabajo en la plataforma en la que ejecuta esta tarea critica los colaboradores.</li> <li>3. Puertas que no abren al exterior.</li> <li>4. Medidores acopiados sin estar asegurado su respectiva baja.</li> </ol> <p><b>Registro Fotográfico PAU CALLE 33 CARRERA 7</b></p> | NC | <p>NTC<br/>ISO<br/>9001:20<br/>15<br/>Numeral<br/>8.1<br/>Literal<br/>“d”</p> <p>NTC<br/>6047 DE<br/>2013</p> | MPMU<br>Gestión<br>Comercial |
|---|---|----|---|------------------------------|



**VAC PUNTO FONTIBON**



En virtud de lo anterior no se tiene asegurado la implementación del literal “d” numeral 8.1 “Planificación y Control Operacional”, el cual señala (..) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios”, adicionalmente se impactan requisitos del estándar NTC 6047 de 2013.

5 Al verificar la planificación y control operacional relacionado con el procedimiento atención usuarios preferenciales versión dos de fecha de aprobación 09 de marzo de 2020, se evidenció que no se tiene asegurado la implementación efectiva de la política de operación número diez la cual indica (...) *El equipo de usuarios preferenciales debe realizar por lo menos una (1) visita al año a los usuarios preferenciales acorde con los siguientes criterios (gestión comercial, gestión cartera, gestión PQR, gestión cambio de medidores u obras pendientes, usuarios potenciales) (...), lo anterior se detectó en los siguientes registros consignados en el “formato visita comercial y técnica para clientes comerciales”:*

NC

NTC  
ISO  
9001:20  
15  
Numeral  
9.1.3  
Literal  
“d”

MPMU  
Gestión  
Comercial

|   |  |    |   |                                       |
|---|--|----|---|---------------------------------------|
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministerio de medio ambiente de fecha 18 de octubre de 2022 sin identificación nombres o número de registro para el rol “<i>ejecutivo de cuenta EAAB-ESP</i>”.</li> <li>2. Compañía de Jesús de fecha 25 de octubre de 2022 sin identificación nombres o número de registro para el rol “<i>ejecutivo de cuenta EAAB-ESP</i>”.</li> <li>3. Clínica Santo Tomas de fecha 5 de octubre de 2022 sin identificación nombres o número de registro para el rol “<i>ejecutivo de cuenta EAAB-ESP</i>”.</li> <li>4. Estación Carabineros de fecha 30 de agosto de 2022 sin identificación nombres o número de registro para el rol “<i>ejecutivo de cuenta EAAB-ESP</i>”.</li> <li>5. Policía Nacional de fecha 30 de agosto de 2022 sin identificación nombres o número de registro para el rol “<i>ejecutivo de cuenta EAAB-ESP</i>”.</li> </ol> <p>Se precisa que a la fecha de la auditoría interna la actualización de este procedimiento registra como vencida en la Herramienta Archer. En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por literal “d” numeral 9.1.3 NTC ISO 9001:2015, el cual solicita analizar y evaluar el desempeño y eficacia de las acciones tomadas.</p>   |    |   |                                       |
| 6 | <p>Al verificar las actividades relacionadas con transferencias documentales, se evidenció que el proceso gestión comercial presenta para este particular desviaciones que evidencian el no aseguramiento de las disposiciones asociadas con transferencias primarias y aplicación de la tabla de retención documental primera y segunda versión, se especifica que los criterios de revisión obedecen a lo establecido por “ <i>Circular 1421001-2022-010 remitido 29/04/2022-Cronograma de Transferencias Documentales Primarias 2022, y Circular 1410001-2023-008 remitido 17/05/2023 Cronograma de Transferencias Documentales Primarias 2023</i>”, en ese sentido se precisa lo detectado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se aportó evidencia objetiva que acredite las transferencias documentales para la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente, Dirección Apoyo Comercial, Dirección Apoyo Técnico, Dirección Servicio Comercial Zona Dos, División Atención Al Cliente Zona Dos, División Operación Comercial Zona Dos, Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro, División Atención Al Cliente Zona Cuatro, División Operación Comercial Zona Cuatro.</li> <li>2. No se aportó evidencia objetiva que acredite la transferencia documental para la Gerencia Zona Dos y Gerencia Zona Cuatro de la serie 36.8 plan de acción social, comercial y operativo.</li> </ol> <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas e 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 | <p>NTC<br/>ISO<br/>9001:20<br/>15<br/>Numeral<br/>7.5.3.2<br/>Literal<br/>“b”<br/>Literal<br/>“d”</p> | <p>MPMU<br/>Gestión<br/>Comercial</p> |

|    |  |    |   |                        |
|----|--|----|---|------------------------|
| 7  | <p>Al verificar la competencia de los colaboradores del proceso servicio gestión comercial, en relación con los requisitos establecidos para la planificación, implementación y mejoramiento del SUG (sistema único de gestión) de la EAAB-ESP, se evidenció las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los colaboradores identificados por el <i>“anexo número uno: colaboradores que no acreditan certificados de formación o capacitación”</i> relacionados con reinducción virtual de la empresa.</li> <li>2. Los colaboradores identificados por el <i>“anexo número dos: colaboradores que no acreditan certificados curso trabajo seguro en alturas Dirección Apoyo Comercial”</i></li> </ol> <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, los cuales solicitan que la organización debe determinar la competencia necesaria de las personas, así como asegurar la formación apropiada y conservar la información documentada como evidencia de la competencia, en adición a lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas por artículo 10 Resolución 4272 de 2021 asociado con la tarea critica trabajo seguro en alturas.</p> | NC | <p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2 Literal “a” Literal “b” Literal “d”</p> <p>Resolución 4272 de 2021 Artículo 10</p> | MPMU Gestión Comercial |
| 8  | <p>Evaluar la productividad del proceso gestión comercial versus el número de casos asociados con restricciones medico laborales en cada una de las zonas de la EAAB-ESP, lo anterior resultado de la verificación de la capacidad operativa de la División Operación Comercial Zona Dos, en la que se constató <i>“96 cargos nivel 42”</i> de los cuales <i>“22 cargos nivel 42”</i> no pueden desarrollar actividades plenamente en terreno causado por restricciones medico laborales, lo cual impacta de forma negativa la capacidad operativa aproximadamente en un 22% específicamente en actividades sensibles relacionadas con gestión cambio de medidores, mediciones de consumo entre otros. Lo anterior conforme a lo establecido por literal “c” del numeral 8.1 NTC ISO 9001:2015.</p>  | OM | <p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Literal “c”</p>  | MPMU Gestión Comercial |
| 9  | <p>Desarrollar actividades que propendan por el aseguramiento de los atributos asociados con <i>“protección adecuada de la información documentada”</i> específicamente con anonimización y no visualización de variables de gestión para acciones asociadas con las denuncias en los canales de comunicación <i>“análisis de consumo”</i> registrados mediante <i>“aviso t2( aviso de denuncia)”</i>, en ese sentido se fortalecerá a la planificación y el control de la operación en el marco del subproceso recuperación de consumos, vinculando para tal efecto el área responsable del desarrollo tecnológico de la EAAB-ESP. Lo anterior conforme a lo establecido por literal “c” del numeral 8.1 NTC ISO 9001:2015.</p>   | OM | <p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Literal “c”</p>  | MPMU Gestión Comercial |
| 10 | <p>Formalizar para el proceso gestión comercial el plan de acción que permita establecer en términos de tiempo, recursos y factores críticos de gestión el desarrollo del <i>“Gestor Recuperación de Consumos”</i>, mediante el cual se asegure la integración de cada una de las etapas del subproceso de recuperación de consumos, lo anterior armonizando con la actualización de la vigente estructura documental y gestión de riesgos del proceso gestión comercial de la EAAB-ESP. Lo anterior conforme a lo establecido por literal “c” del numeral 8.1 NTC ISO 9001:2015.</p>  | OM | <p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Literal “c”</p>  | MPMU Gestión Comercial |

|    |   |    |   |                        |
|----|---|----|---|------------------------|
| 11 | Fortalecer y continuar con el desarrollo del aplicativo mediante el cual se asegura la captura de evidencias, asociadas con carga probatoria de casos relacionados con recuperación de consumos, información de tiempo real, lo cual impactará positivamente frente a política cero papel y reducción humana con riesgos de corrupción relacionado con posible búsqueda inducida de casos. Lo anterior conforme a lo establecido por literal "c" numeral 6.1.1 NTC ISO 9001:2015.   | OM | NTC ISO 9001:2015 Numeral 6.1.1 Literal "c"               | MPMU Gestión Comercial |
| 12 | Fortalecer y evaluar técnicamente la disponibilidad del personal requerido para la operación de los futuros puntos de venta de agua a carrotanque, (Soacha, Valladolid, Villa del Rio), lo anterior teniendo en cuenta que a la fecha de la auditoría interna se cuenta con una disponibilidad de cuatro colaboradores para la actual condición operativa. Lo anterior conforme a lo establecido por literal "c" del numeral 8.1 NTC ISO 9001:2015.   | OM | NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Literal "c"                 | MPMU Gestión Comercial |
| 13 | Al verificar las actividades relacionadas con creación y actualización de la información documentada del proceso gestión comercial, es necesario estandarizar en términos de conveniencia y adecuación los siguientes particulares:<br><br>1. Determinar la creación de la información documentada con las herramientas tecnológicas u ofimáticas desarrolladas en la zona dos, o en su defecto formalizar la batería de formatos que respaldan el control operacional del subproceso recuperación de consumos, como por ejemplo <i>"posibles casos RCDF, casos con aviso para terreno/sin ejecutar, casos con visitas efectivas e inefectivas con anomalía, casos con acta con aceptación de consumos, casos en seguimiento con visita efectiva, casos con actuaciones administrativas, casos con procesos penales, PQR tramitadas, PQR pendientes por tramitar"</i><br><br>2. Estandarizar y actualizar para cada una de las zonas la implementación de controles documentales que regulan aspectos asociados con formatos que respaldan la actividades como <i>"Rendimiento, tiempo promedio de atención, asignación nueva, informe por tipo PQR entre otros"</i> , lo anterior para asegurar la detección de documentos no controlados por el enfoque de calidad del Sistema Único de Gestión de la EAAB-ESP. | OM | NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2 Literal "b" Literal "d" | MPMU Gestión Comercial |
| 14 | Desarrollar actividades que permitan apropiar el conocimiento de aspectos e impactos ambientales, así como riesgos y peligros SST del proceso gestión comercial mediante la participación efectiva de los colaboradores del proceso gestión comercial.<br><br>Lo anterior conforme a lo establecido por literal "b" numeral 7.5.1 NTC ISO 9001:2015.  | OM | NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.1                           | MPMU Gestión Comercial |
| 15 | Asegurar por parte de la Dirección Apoyo Comercial y demás áreas asociadas el seguimiento a la implementación del estándar NTC 6047 DE 2013, para establecer análisis de brechas, y determinar de forma preventiva aspectos de mejoramiento vinculado a la atención de los usuarios de la EAAB-ESP, lo anterior en virtud de las disposiciones establecidas por el MIPG Política de Servicio al Ciudadano-lineamientos de la política pública DNP 2020, la cual determina: <i>"En materia de accesibilidad a espacios</i>   | OM | NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 Literal "e"               | MPMU Gestión Comercial |

|    |  |    |   |                           |
|----|--|----|---|---------------------------|
|    | <i>físicos, las entidades deben implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal”, lo anterior conforme a lo establecido por literal “e” numeral 9.1.3 NTC ISO 9001:2015.</i> |    |   |                           |
| 16 | Fortalecer la oportunidad en el marco de la suscripción de planes de mejoramiento relacionado con el indicador “ <i>Nivel de Servicio Call Center</i> ”, así como ampliación en la descripción de análisis cualitativo y cuantitativo en el autocontrol correspondiente por parte de la Dirección Apoyo Comercial. Lo anterior conforme a lo establecido por literal “g” numeral 9.1.3 NTC ISO 9001:2015.        | OM | NTC ISO 9001:2015<br>15<br>Numeral 9.1.3<br>Literal “e” | MPMU<br>Gestión Comercial |

|                |                      |   |
|----------------|----------------------|---|
| <b>Firma:</b>  |                      |   |
| <b>Nombre:</b> |                      |   |
|                | <b>Auditor Líder</b> | <b>Director Gestión de Calidad y Procesos</b> |