

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



<b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b>	10 mayo, 11 mayo y 18 mayo de 2023.		
<b>TITULO AUDITORIA:</b>	Auditoría Interna Calidad Proceso Gestión Conocimiento e Innovación.		
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Determinar en el proceso Gestión de Conocimiento e Innovación 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>2. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso Gestión de Conocimiento e Innovación.</li><li>3. Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo / gestión de los planes de mejoramiento.</li><li>4. Verificar la gestión de riesgos del proceso Gestión de Conocimiento e Innovación.</li><li>5. Verificar la Gestión Contractual del proceso Gestión de Conocimiento e Innovación.</li><li>6. 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></ol>		
<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>	La auditoría está planeada para la revisión del proceso MPFI – Gestión del conocimiento e innovación, 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>	La auditoría al proceso MPFA/ Gestión del conocimiento e innovación fue desarrollada de forma combinada como a continuación se detalla: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reunión de inicio presencial Gerencia de Tecnología y virtual mediante la plataforma TEAMS (10 de mayo de 2023).</li><li>2. Presencial Sala de Juntas Dirección Información Técnica y Geográfica (10 de mayo de 2023).</li><li>3. Presencial Sala de Juntas Dirección Información Técnica y Geográfica (11 de mayo de 2023).</li><li>4. Presencial Sala Juntas Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa (11 mayo 2023)</li><li>5. Reunión de cierre (18 mayo2023)</li></ol>		
<b>DOCUMENTOS REFERENCIA:</b>	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.	<b>PROCESO /ACTIVIDAD:</b>	MPFI – Gestión del conocimiento e innovación.

	<p>Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB. Normas Técnicas de Servicio MPC0202P-04/Mejoramiento Continuo</p> <p>Otros: 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 Asistencia	<b>AUDITORES:</b>	Ing. Jean Pierre Eslava Duran Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018
<b>BUENAS PRÁCTICAS:</b>	<p>Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció fortalezas como las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo y compromiso de los Gerentes, Directores, Facilitadores SUG de las áreas que integran el proceso gestión del conocimiento e innovación durante la ejecución de la auditoría interna.</li> <li>2. Conocimiento técnico de los trabajadores oficiales que dinamizan la operación del proceso gestión conocimiento e innovación.</li> <li>3. Capitalización del conocimiento a través de la gestión de normas y especificaciones técnicas disponibles para libre consulta en el Sistema de Información de Normalización Técnica- SISTEC.</li> <li>4. Eventos de socialización disponibles para los grupos de interés en la página web y el canal de YouTube de la EAAB-ESP, contando con 102 conferencias magistrales y 152 eventos relacionados con normas y especificaciones técnicas.</li> <li>5. Reconocimiento externo de la normalización técnica de la EAAB-ESP como referente de gestión para otras entidades públicas del orden distrital y nacional.</li> <li>6. Gestión para la evaluación y aprobación de cuatro nuevas tecnologías que aportan a los procesos misionales de la EAAB-ESP, de acuerdo con lo establecido en la norma técnica NS-099.</li> <li>7. Desarrollo de proyectos de investigación aplicada e innovación como uso de bioindicadores de la calidad del agua como las algas (diatomeas), implementación medición inteligente del agua, piloto para gestión de los lodos del sistema de alcantarillado, seguimiento limnológico (Calidad del agua) de las fuentes de abastecimiento de la EAAB-ESP.</li> <li>8. Curso lectura y revisiones internas que contó con el apoyo de la Zona 2.</li> </ol>		
<b>CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Existen aspectos por mejorar desde el enfoque de calidad por parte del proceso MPFI/ Gestión del conocimiento e innovación 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"> <li>1. Control de la información documentada</li> <li>2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>3. Competencia</li> <li>4. Creación y actualización documental.</li> <li>5. Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.</li> </ol> <p>El nivel de detalle se registró en la redacción de los hallazgos</p>
--	---

**HALLAZGOS**

No.	Descripción	TIPO No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	Criterio	Proceso que afecta
1	<p>Al verificar los procedimientos MPFI0101P Versión Tres/Identificación del conocimiento, MPFI0301P Versión Cuatro/ Cultura del compartir conocimiento, MPFI0302P Versión Cuatro/ Transferencia y afianzamiento del conocimiento, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los procedimientos enunciados no acreditan en el campo denominado "Revisión", el visto bueno o evidencia de participación de las direcciones que integran el proceso gestión del conocimiento e innovación, en ese sentido no se asegura el relacionamiento exacto de políticas de operación y actividades desarrolladas por estas direcciones, lo anterior se detectó con aquellas actividades necesarias para la generación del <i>"Diagnóstico: Estado del conocimiento, que necesita la empresa, que tiene ,que le falta"</i> desarrolladas por parte de la Dirección Ingeniería Especializada, que no están precisadas por el procedimiento identificación del conocimiento, documento elaborado, revisado y aprobado por la Dirección Desarrollo Organizacional.</li> <li>2. Resultado de la prueba de verificación de la matriz de identificación de requisitos legales y otros requisitos de fecha siete (07) de septiembre de 2022 correspondiente al proceso gestión conocimiento e innovación, disponible para consulta en el Archivo Electrónico Lotus Notes, se evidenció que este instrumento no asegura la consolidación de la normatividad aplicable a todo el proceso (...<i>Leyes, los decretos, las resoluciones, políticas adoptadas, circulares...</i>), se aclara que para este particular se identificaron y registraron por parte del proceso auditado tres requisitos (NS 001, NS 099, y decreto 1499 de 2017), sin embargo, se precisa que este instrumento no tiene identificado en términos de completitud los requisitos legales y otros requisitos inherentes a la operación del proceso como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NTC 5800, norma UNE 166000:2006 vinculadas por el procedimiento MPFI0203P Versión 01/Investigación, desarrollo e innovación.</li> <li>✓ Decisión 486 de 2000 por medio de la cual se establece el régimen común de propiedad industrial.</li> </ul> </li> </ol>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Literal "c"	MPFI/ Gestión del conocimiento e innovación.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Título X “Propiedad Industrial” Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio.</li> <li>✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión cinco de fecha marzo de 2023.</li> <li>✓ Normatividad indicada en la política gestión de conocimiento e innovación, así como política normalización técnica (NTC ISO 9001:2015, NTC 5801:2008, NTC 5802:2008, decreto 591 de 2018, entre otros)</li> </ul> <p>En virtud de lo anterior incumple literal “c” del numeral 7.5.2 “ Creación y Actualización” NTC ISO 9001:2015, el cual solicita que la organización al crear y actualizar información documentada debe asegurar la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, y de forma conexas incumple la actividad cuatro del procedimiento documentación de procesos de la entidad.</p>			
2	<p>Al verificar la competencia de los colaboradores del proceso gestión del conocimiento e innovación, en relación con los requisitos establecidos para la planificación, implementación y mejoramiento del SUG (sistema único de gestión) de la EAAB-ESP, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para los siguientes colaboradores no se aportó el respectivo certificado que acredita el desarrollo de la reinducción, los registros corresponden a (37030490, 37001278, 37002527, 37002974, 37003363, 37033854, 38001173).</li> <li>2. No se aportó evidencia objetiva que acredite las medidas de intervención asociadas con capacitación y entrenamiento relacionado con el cargo Director Técnico 08, lo anteriormente indicado conforme a lo establecido por la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles SST de la Dirección Ingeniería especializada de fecha 12 de julio de 2022, la cual indica (...) <i>“realizar capacitación curso administrativo para trabajo en alturas (10 horas) presencial o virtual”(...)</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.</p>	NC	<p>NTC ISO 9001:2015          Numeral 7.2          Literal “a”          Literal “b”          Literal “d”</p>	<p>MPFI/          Gestión del conocimiento e innovación</p>
3	<p>Actualizar la caracterización del proceso asegurando la incorporación oportuna, pertinente y adecuada de las actividades ejecutadas por todas las direcciones que integran este proceso, teniendo en cuenta que a la fecha del ejercicio auditor el documento identificado con la referencia MPFIC versión número uno no identifica las entradas y salidas conforme al ciclo PHVA de las intervenciones realizadas por la Dirección de Información Técnica y Geográfica, se precisa que el proceso acreditó avances de gestión para este particular como se pudo constatar mediante el memorando interno 2620001-2023-DIE-0104 de fecha 31 de marzo de 2023, todo lo anteriormente descrito en virtud al literal “a” numeral 4.4.1 de la NTC ISO 9001:2015 el cual solicita que la organización debe determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.</p>	OM	<p>NTC ISO 9001:2015          Numeral 4.4.1          Literal “a”</p>	<p>MPFI/          Gestión del conocimiento e innovación</p>

4	Fortalecer acciones para abordar riesgos mediante la actualización la matriz de identificación de riesgos de gestión y corrupción, teniendo en cuenta la no identificación de aspectos e impactos ambientales relacionados con las actividades ejecutadas por la Dirección de Información Técnica y Geográfica, así como desarrollar el análisis de pertinencia respecto a la identificación de riesgos de corrupción conforme a los lineamientos metodológicos de la entidad para este particular, lo anterior en virtud a las disposiciones establecidos por el literal “b” del numeral 6.1.2 de la NTC ISO 9001:2015, el cual solicita que la organización debe planificar la manera de evaluar la eficacia de las acciones para gestionar riesgos y oportunidades.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 6.1.2 Literal “b”	MPFI/ Gestión del conocimiento e innovación
5	Adelantar acciones asociadas con la elaboración y aprobación del reglamento de propiedad intelectual para la EAAB-ESP, mediante el cual se establezcan las actividades que orienten a los colaboradores de la entidad en los ámbitos de generación, protección y transferencia de conocimiento, conforme a la normatividad nacional (Decisión Andina 486 de 2000, Decisión Andina 351 de 1993, Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, ley 1915 de 2018 entre otros) y demás recomendaciones técnicas que regulan esta materia. Lo anterior en virtud del literal “b” numeral 7.5.1 de la NTC ISO 9001:2015, el cual solicita que el sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir la información documentada que determine como necesaria para la eficacia del mismo.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.1 Literal “b”	MPFI/ Gestión del conocimiento e innovación
6	Actualizar la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles de seguridad y salud en el trabajo asociadas a los centros de trabajo correspondientes a cada una de las direcciones que integran el proceso gestión del conocimiento e innovación, asegurando la congruencia de perfiles de cargos y funciones, así como actualización de números de expuestos y validación de controles operacionales, lo anterior en virtud del literal (e) numeral 9.1.3 “Análisis y Evaluación”, el cual solicita que los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 Literal “e”	MPFI/ Gestión del conocimiento e innovación
7	Asegurar la incorporación de políticas de operación o actividades control, en el procedimiento de gestión de normas y especificaciones técnicas que regulen el mecanismo de generación de alertas respecto a la necesidad de actualización de requisitos legales de las normas técnicas, en ese sentido es necesario priorizar el particular indicado con la NS 131, NS 016, NS 176, NS 110, NS 111. Lo anterior en virtud del literal “c” del numeral 7.5.2 “ Creación y Actualización” del estándar NTC ISO 9001:2015	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Literal “c”	MPFI/ Gestión del conocimiento e innovación

<b>Firma:</b>		
<b>Nombre:</b>	Jean Pierre Eslava Durán	Olga Marcela Vargas Valenzuela
	<b>Auditor Líder</b>	<b>Directora Gestión de Calidad y Procesos</b>

