AUDITORÍA Nº:	FECHA:	LUGAR:
001	06 DE SEP DE 2022	Recepción EDAT S.A E.S.P
PROCESO AUDITADO	ATENCION AL CIUDADANO	
PERSONAS AUDITADAS	Jennifer Alexandra Gómez González	
EQUIPO AUDITOR	Natalia Marulanda Saavedra ---- pilar auditora en formación Jairo Alejandro Molina Cardozo	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar mediante evidencia objetiva, el cumplimiento de los requisitos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, definidos en las Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015, de manera articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Brindar atención con oportunidad y calidad desarrollando políticas de servicio que permitan satisfacer la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos.

CRITERIOS DE AUDITORIA

- Contexto Estratégico – DOFA
- Normogramas
- Mapas de Riesgos de procesos
- Caracterizaciones de Procesos
- Documentos del Sistema Integrado de Gestión
- Procedimientos, Instructivos y Registros

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

Fortalezas: 11
NO Conformidades: 1
Observaciones: 2
Oportunidades de mejora: 4

FORTALEZAS

- Puntualidad de los auditados
- Conocimiento del proceso
- Participación activa
- Respeto
- compromiso con el proceso

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
X			Se presenta una **CONFORMIDAD** con el cumplimiento del numeral**0.1** Generalidades, de la norma ISO 9001 de 2015, debido a que tiene conocimiento del SIG de la EDAT y conoce el ciclo PHVA descrito en el numeral 0.3.2 de la norma, que aporta a la mejora continua de la entidad. Al preguntar como aplican la calidad en el desarrollo de sus actividades, el auditado da respuesta teniendo en cuenta el numeral **0.2** PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD, con los siguientes ejemplos: gestión oportuna de la información y documentos un servicio de atención integral y oportuno, presentándose una **CONFORMIDAD.** Mediante un ejemplo el equipo auditor solicito que explicara como aplican los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad en sus labores, a lo que dio respuesta de las herramientas para el manejo de documentos e información de carácter oportuno, la rapidez de respuesta en los tramites y solicitudes, seguimiento y ejecución de requerimientos como ejemplos de los procesos para lograr sus objetivos. Respondiendo una **CONFORMIDAD** frente al Numeral **0.3** ENFOQUE A PROCESOS, 0.3.1 GENERALIDADES, de la norma ISO 9001:2015. El auditado respondió que los principios y valores que deben tener en cuenta en el desarrollo de las actividades como Servidores públicos y contratistas son la honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y se encuentran en el código de integridad, lo que corresponde a una **CONFORMIDAD** haciendo la observación a que el código de integridad no se encuentra en la página web de la entidad.
		x	Indica que las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas se registraron en la matriz DOFA, donde como ejemplo de una de las debilidades del proceso expone la falta de un software que permita registrar completa y detalladamente la trazabilidad de los documentos que se reciben en recepción, este software también serviría para que el público en general pueda realizar PQRS y hacer seguimiento de la misma. Dando a una **OBSERVACIÓN** en el numeral **4.1** COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO de la Norma ISO 9001:2015.

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
x			El auditado menciona que los servicios que presta la EDAT S.A E.S.P son los siguientes: Gestor PDA (Plan Departamental de Aguas), asesoría y asistencia a los municipios que hacen parte del PDA, ejecución de proyectos y programas para la prestación del servicio, teniendo en cuenta lo indicado en el numeral **4.2** COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS., satisfaciendo los requisitos de la comunidad y los legales y reglamentarios aplicables. Respondiendo con una **CONFORMIDAD**, ISO 9001:2015.
x			El auditado menciona frente a las Políticas del SIG, que se trabaja en el Compromiso con la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad y demás grupos de valor, a partir de un esquema de mejora continua en la implementación del SIG, en donde el compromiso con la calidad permite la implementación de esquemas eficientes y sostenibles que aseguran la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico Dptal. Y esta política está alineada con la planificación organizacional de la entidad, respondiendo asertivamente a la Misión y Visión encontradas en la página web de la empresa. Dichas políticas fueron establecidas por la Alta Dirección como Política Integral. La anterior **CONFORMIDAD** se da en el marco del numeral **5.2** POLITICA DE CALIDAD, ISO 9001:2015.
		x	Se presenta una **OBSERVACIÓN** con relación al numeral **5.3** ROLES RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD de la norma ISO 9001 2015, esto a razón que la funcionaria auditada expresa que desde la alta dirección la comunicación con relación a las responsabilidades y mejoramientos del SIG son muy intermitentes, y se hace necesario discutir frente al comité la posibilidad de hacer con mayor frecuencia periódicamente la socialización con todos los funcionarios y contratistas.
X			El auditado del proceso maneja distintos canales o mecanismos de comunicación dando como una **CONFORMIDAD** en el numeral **7.4** COMUNICACIÓN INTERNA de la norma ISO 9001:2015, contando con herramientas de comunicación internas (WhatsApp), oficios internos, memorandos, pagina web, cartelera, redes sociales, correos electrónicos entre otros.

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
X			Al verificar la importancia que se maneja en la atención al cliente tanto interno como externo en el área, el auditado menciono tener en cuenta la importancia que tiene con las conexiones de ventanilla única, los contratistas tanto externos e internos de igual manera considera que dentro de su área se atiende de la misma manera al cliente ya sea externo o interno, por medio de instrucciones impartidas desde la gerencia con la atención al cliente, dando una **CONFORMIDAD** en el numeral **7.3** TOMA DE CONCIENCIA de la norma ISO 9001:2015.
X			El auditado sustenta que los requisitos legales aplicables al proceso se encuentran documentados en el Normograma y su actualización se remitió al contratista delegado del MIPG, quien está encargado de su aprobación para que sea cargado a la página web de la EDAT. Se presenta una **CONFORMIDAD** de acuerdo con el numeral **5.1** GENERALIDADES ya que de acuerdo con lo que se especifica se cumple totalmente, al encontrarse actualizado.
X			La funcionaria encargada relaciona con facilidad su proceso de atención al ciudadano, por otra parte recalca que la atención al ciudadano debe primar un recibimiento digno, de calidad y cordial, de conformidad dentro de la normatividad vigente para la realización de este proceso. Los planes de acción de la dependencia son autoevaluados periódicamente y se ajustan en caso de referirse, siguiendo estrictamente la actualización bajo la normatividad del convenio gestor, dan respuesta a las obligaciones realizadas mensualmente, la consolidación del mes acorde a lo proyectado y actualizado respectivamente. De acuerdo con lo anterior se presenta una **CONFORMIDAD** al cumplir con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numeral. **8.1** PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL.
X			La determinación de los riesgos el área la realizo primero en la matriz DOFA, y seguido de ella, se plasmaron en la matriz de riesgos donde se encuentran documentados. Esta matriz se actualiza periódicamente, cada vez que se identifican nuevos riesgos o se dan cambios en el ambiente. Los auditados enseñaron la matriz y socializaron con el equipo auditor lo que escrito en dichos documentos, por lo tanto, se declara una **CONFORMIDAD** al cumplir con el numeral **4.1** COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN, **6.1** ACCIONES PARA

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
			ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNUDADES DE LA Norma 9001:2015 Y EL DECRETO 1072 DE 2015. Se presenta una **CONFORMIDAD** sobre los numerales **4.1** COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y **6.1** ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES norma ISO 9001:2015 ya que al determinar los riesgos de los procesos son identificados corre3ctamente en la DOFA donde se encuentran documentadas y son actualizadas cuando son identificadas y se implementan en el proceso.
X			En las actividades de planeación del proceso, se seleccionaron dos evidencias para la verificación de la planeación del proceso, a lo que durante la auditoria se evidencio el respectivo tramite a los documentos radicados en atención al ciudadano, del mismo modo , nos relacionó como era el proceso para el trámite de los pagos desde el momento de la debida recepción hasta la entrega en la dirección financiera y de tesorería, se declara una **CONFORMIDAD** al cumplir el numeral **8.1** PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL
X			La funcionaria auditada en el proceso de atención al ciudadano tiene definida la competencia y habilidad que relacionada en el manual de funciones y a lo que ella lo corresponde, esto para garantizar su idóneo en el desarrollo de sus procesos inculcando capacitaciones, seguir procedimientos delegados dando una **CONFORMIDAD** sobre los numerales **7.1** RECURSOS Y **7.2** COMPETENCIA en la norma ISO 9001:2015 dando como evidencia las asesorías brindadas por medio correos y otras plataformas.
	X		la infraestructura básicamente es apropiada para el proceso auditado la funcionaria manifiesta trabajar con lo correcto y adecuado sin embargo se encuentra de otras herramientas para fortalecer el proceso como por ejemplo software y equipos actualizados como un escáner, por otra parte, la baja iluminación para el desarrollo de actividades, el internet falla en varias oportunidades, el escritorio presenta bajo nivel de seguridad para los documentos, la silla no es óptima para una posición adecuada del cuerpo y la cercanía a los baños de la empresa evidencias una **NO CONFORMIDAD** sobre los numerales **7.1** RECURSOS en la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que dentro del proceso cumplen con lo necesario pero a nivel general cuentan con estas necesidades.

HALLAZGOS			
C	**NC**	**OBS**	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**
X			Se presenta una **CONFORMIDAD** en los numerales **7.5** INFORMACION DOCUMENTADA en la norma ISO9001:2015, al verificar el cumplimiento de dos caracterizaciones del proceso ya que lleva a cabo los procedimientos y hace buen uso de los formatos establecidos dentro del proceso de atención al ciudadano. Al seleccionar 2 preguntas de los procedimientos o instructivos definidos en el proceso los auditados mencionaron los siguientes: - radicación de cuentas y el debido proceso a la recepción de propuestas para la contratación celebrada en la empresa dando una **CONFORMIDAD** en los numerales **7.5** INFORMACION DOCUMENTADA en la norma ISO9001:2015.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Mejorar las condiciones del lugar de trabajo (contaminación auditiva, exposición constante al frio, poca iluminación, adopción correcta del puesto de trabajo, aumento de la calidad de la red de internet).
- Creación de un Software para el manejo de información externa e interna, así mismo un sistema de seguimiento para PQRS dentro del mismo.
- Solicitar más inclusión en los proceso del SIG por parte de la alta dirección
- Elaborar un plan de acción de manera inmediata y socializarlo para llevar a cabo seguimiento a las PQRs, con los funcionarios y el personal en general de la empresa.

OBSTACULOS ENCONTRADOS

No hubo obstáculos en la realización y desarrollo de la auditoria.

FIRMAS

Natalia Marulanda Saavedra
Auditor

Jairo Alejandro molina Cardozo
Auditor

Jennifer Alexandra Gómez González
Auditada

EDAT Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"**	**Código: SIG-FOR-008** **Versión: 01**
	EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS	**Vigente desde: 2021/07/21** **Pág. 1 de 2**

Fecha de evaluación:	**Proceso auditado:**	**Nombre del Auditor evaluado:**
06-09-2022	Atención al ciudadano	Natalia Marulanda

Agradecemos su colaboración en el desarrollo de la auditoria y a continuación, le solicitamos diligenciar de la manera más objetiva posible, la siguiente evaluación, la cual será utilizada como herramienta de retroalimentación y mejora para los auditores internos de la Institución:

NOTA: La calificación se realizará con ponderación de 1 a 5, así:
1: No observado
2: Observado pocas veces
3: Observado algunas veces
4: Observado y Evidenciado
5: Muy característico en esta persona.

ASPECTOS A EVALUAR	**Puntaje obtenido**
1. AUDITORIA	
¿La auditoría se realizó de acuerdo con lo definido en el Plan de Auditoría?	5
¿El auditor utilizó una metodología adecuada para la realización de la Auditoria?	5
¿El auditor le explicó los objetivos de la Auditoría?	5
¿Se cumplieron los objetivos de la Auditoría?	5
¿El Auditor da tiempo para dar las respuestas a las preguntas?	5
¿El tipo de preguntas que utiliza son claras y concisas?	5
Expresa clara y concisamente la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad	5
Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoria	5
2. CONOCIMIENTOS	
¿Conocía el Auditor los requisitos a Auditar?	5
¿Conocía el Auditor la Legislación y Reglamentos aplicables al proceso Auditado?	5
3. ATRIBUTOS PERSONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITOR	
¿Es de mente Abierta? (Dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)	5
¿Es Diplomático? (Posee tacto en el trato con las personas Auditadas)	5
¿Es Buen Observador? (esta activamente informado de las Actividades)	5
¿Es persistente enfocado en lograr objetivos?	5

¿Es decidido? (Llega a conclusiones oportunas con base en análisis lógicos)	5
¿Tiene confianza en sí mismo? (se desempeña con seguridad mientras interactúa con los demás)	5
¿Es Independiente? (Sin conflictos de interés, imparcialidad y objetividad)	5

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

EDAT Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"**	**Código: SIG-FOR-008** **Versión: 01**
	EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS	**Vigente desde: 2021/07/21** **Pág. 1 de 2**

Fecha de evaluación:	**Proceso auditado:**	**Nombre del Auditor evaluado:**
6-09-2022	Atencion al ciudadano	Alejandro Molina

Agradecemos su colaboración en el desarrollo de la auditoria y a continuación, le solicitamos diligenciar de la manera más objetiva posible, la siguiente evaluación, la cual será utilizada como herramienta de retroalimentación y mejora para los auditores internos de la Institución:

NOTA: La calificación se realizará con ponderación de 1 a 5, así:
1: No observado
2: Observado pocas veces
3: Observado algunas veces
4: Observado y Evidenciado
5: Muy característico en esta persona.

ASPECTOS A EVALUAR	**Puntaje obtenido**
1. AUDITORIA	
¿La auditoría se realizó de acuerdo con lo definido en el Plan de Auditoría?	5
¿El auditor utilizó una metodología adecuada para la realización de la Auditoria?	5
¿El auditor le explicó los objetivos de la Auditoría?	5
¿Se cumplieron los objetivos de la Auditoría?	5
¿El Auditor da tiempo para dar las respuestas a las preguntas?	5
¿El tipo de preguntas que utiliza son claras y concisas?	5
Expresa clara y concisamente la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad	5
Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoria	5
2. CONOCIMIENTOS	
¿Conocía el Auditor los requisitos a Auditar?	5
¿Conocía el Auditor la Legislación y Reglamentos aplicables al proceso Auditado?	5
3. ATRIBUTOS PERSONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITOR	
¿Es de mente Abierta? (Dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)	5
¿Es Diplomático? (Posee tacto en el trato con las personas Auditadas)	5
¿Es Buen Observador? (esta activamente informado de las Actividades)	5
¿Es persistente enfocado en lograr objetivos?	5

¿Es decidido? (Llega a conclusiones oportunas con base en análisis lógicos)	5
¿Tiene confianza en sí mismo? (se desempeña con seguridad mientras interactúa con los demás)	5
¿Es Independiente? (Sin conflictos de interés, imparcialidad y objetividad)	5

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

EDAT Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"	Código: GDO-FOR-001 Versión: 02
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Vigente desde: 2021/07/21 Pág. __ de __

TEMA :	Auditoria Atencion Al Cidadano.	**FECHA:**	06 de Septiembre de 2022		
		HORA INICIO:	8:00 am	**HORA FIN:**	10:00
AGENDA :	Auditorias Internas EDAT S.A. E.S.P Oficial	**LUGAR:**	Gerencia		
		FACILITADOR:			

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Natalia Marulanda Saavedra	Auditor	nmarulanda06@gmail.com	3165597689	[signature]
2	Jenifer Gomez Gonzalez	auditado	secretaria.edat@Gmail.com	3204386369	[signature]
3.	Tatiana Del Pilar Cubillos P.	Auditor	pilarcubillosr@gmail.com	3232774508	[signature]
4.	Juan Alejandro Molina Cardozo	Auditor	alemolica2008@gmail.com	3209003385	[signature]

EDAT Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"	Código: GDO-FOR-001
		Versión: 02
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Vigente desde: 2021/07/21
		Pág. __ de __

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA