

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
			Versión: 01
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 1 de 7

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
002	08/09/2022	Archivo Central y de Gestión EDAT S.A. E.S.P. Oficial
PROCESO AUDITADO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
PERSONAS AUDITADAS	JAIRO ALEJANDRO MOLINA – LINA YINETH HERRERA MURILLO - LUZ MARINA GARZON DUARTE – CAMILA IZAZIGA PEREZ – JUAN DUARTE -	
EQUIPO AUDITOR	ANGY VIVIANA GOMEZ BURITICA – GANDY JAVIER MARROQUIN SAAVEDRA – RICARDO SANDOVAL	
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		
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		
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: 3		
Conformidades: 12		
No conformidades: 0		
Observaciones: 4		
Oportunidades de mejora: 5		
FORTALEZAS		
1. El grupo auditado mostró disponibilidad, compromiso e idoneidad en la participación del proceso de auditoría.		
2. La auditoría inicio en la hora y la fecha establecida en el plan de Auditorías.		
3. Es evidente el conocimiento que los auditados tiene de las políticas de calidad, mapas de procesos que los funcionarios tienen a cargo del área, identificando el correcto cumplimiento del proceso a su cargo.		

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
			Versión: 01
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 2 de 7

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se evidencia una CONFORMIDAD en razón al cumplimiento del Capítulo 0 “Generalidades” de la norma ISO 9001:2015, ya que los auditados identifican los conceptos del SIG acorde a las normas y su aplicabilidad en las actividades de la entidad. Dentro de este capítulo de Generalidades es evidente que los auditados han desarrollado una mejora constante en el proceso que ellos encabezan, realizando constantes reuniones para socializar y mejorar el proceso dentro de la entidad. Se han creado y fortalecido procedimientos y formatos para el manejo adecuado de los archivos y los documentos al interior de la entidad. Manejan los elementos de bioseguridad que fortalecen su cuidado sanitario y el manejo adecuado de los documentos.
X			Se evidencia una CONFORMIDAD con relación al cumplimiento del numeral 4.1 “comprensión de la organización y su contexto”. Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015, los auditados manifiestan que la DOFA está actualizada, se ha mejorado en infraestructura y en la organización del inventario del archivo central y del archivo de gestión que hay en las instalaciones de la entidad.
		X	Se evidencia una OBSERVACIÓN sobre el numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio de la Norma ISO 9001:2015, debido a que los auditados manifiestan que en la serie del área técnica se encontraron documentos que deberían estar dentro de las carpetas de los contratos, y no fueron anexados en su debido momento, lo que conllevó a volver a retomar la foliación y la organización de las cajas de dichos contratos, puesto que dicha documentación no estaba organizada acorde a lo dispuesto dentro de los contratos como tal. Un Ejemplo: “la documentación del plan de gestión social de la empresa, lo confundieron con el plan de gestión social del contrato de obra”. En el área Técnica se tienen problemas referentes a la consolidación de los criterios para el manejo de la documentación que se debe organizar en cada carpeta de los contratos pertenecientes a esta área. Se debe realizar una modificación a la matriz DOFA de acuerdo al hallazgo encontrado el pasado mes de agosto en el área Técnica

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
			Versión: 01
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 3 de 7

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Existe una CONFORMIDAD, con relación al cumplimiento del numeral 4.2 “comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”. Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015, los auditados conocen y tienen claros los servicios que prestan dentro de sus procesos en la entidad y las diferentes características que tienen para satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos. Además, tienen claros los servicios que presta la EDAT S.A. E.S.P. Oficial al apoyar al fortalecimiento de institucional.
X			Existe una CONFORMIDAD en el cumplimiento del numeral 5.2 “política de calidad” del capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015. Los auditados reconocen las políticas del SIG, reconocen quienes establecieron las políticas y determinan los cambios que se han realizado en la entidad para mejorar constantemente en el aspecto de las políticas ambientales y del sistema de SST.
X			Se evidencia una CONFORMIDAD, en el cumplimiento del numeral 5.3 “Roles, Responsabilidades y Autoridad”, del capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015. Los auditados manifiestan el reconocimiento de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad; estas obligaciones están descritas dentro de las obligaciones de los contratos y de los diferentes manuales de funciones.
X			Existe una CONFORMIDAD, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.4 “Comunicación interna”, del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, el grupo de auditados reconocen que las comunicaciones internas se realizan por medio de los grupos de WhatsApp, los correos electrónicos oficiales. Un ejemplo es que dentro de los grupos destacan el del SIG que está constantemente informando sobre las capacitaciones y del adecuado manejo del SST.

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
			Versión: 01
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 4 de 7

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se presenta una CONFORMIDAD, en relación al cumplimiento del numeral 7.3 “Toma de Conciencia”, del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, los auditados manifiestan y reconocen la importancia de la atención al cliente tanto interno como externo. Canalizan de forma eficiente los pedidos de documentos mediante correos electrónicos y manejando unos plazos para hacer mas eficiente y organizado el préstamo de documentos, tanto al interior de la entidad como para dar oportuna respuesta a pedidos de los entes de control o quien solicite la información.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, frente al numeral 5.1.1 “Generalidades”, del capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, los auditados identifican los requisitos legales (Normograma), normatividad del archivo general de la nación y el PINAR que están actualizados y dispuestos en la página web de la entidad.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, frente al numeral 8.1 “Planificación y Control Operacional” de la Norma ISO 9001:2015, los auditados manifiestan que cada uno cumple con los requisitos y criterios para cada uno de los productos y servicios que prestan sus procesos al interior de la entidad, de acuerdo a la caracterización la cual esta acorde a los lineamientos del archivo general de la nación y al PINAR. Los auditados manifiestan que sus planes corresponden a lo planteado y que los inventarios los están manejando de manera virtual, para llevarlos más actualizados acordes a los documentos que le son entregados de cada carpeta (contrato, supervisión, etc.)
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN sobre el numeral 6. Planificación de la Norma ISO 9001:2015, porque se evidenció que los resultados de los planes se vieron altamente afectados por un mal manejo de parte de la serie del área técnica puesto que se encontraron documentos que deberían estar dentro de las carpetas de los contratos, lo anterior porque no fueron anexados en su debido momento, lo que conllevó a volver a retomar la foliación y la organización de las cajas de dichos contratos, puesto que dicha documentación no estaba organizada acorde a lo dispuesto dentro de los contratos como tal.

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
			Versión: 01
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 5 de 7

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN, frente a los dispuesto en el numeral 4.1 “Comprensión de la Organización” del Capítulo 4 y el numeral 6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades” del Capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015, Los auditados manifiestan que los riesgos están en el mapa de riesgos, el proceso ha avanzado positivamente en la mayoría de las áreas de la entidad; sin embargo, el área técnica es la que más fallas y falencias presenta. Se recomienda tomar acciones frente a la designación de personal adecuado para desarrollar actividades asociadas al proceso de gestión documental al interior de ésta. Cabe mencionar que desde Gestión Documental se ha apoyado para mejorar el proceso dentro del área Técnica, pero continúan sin un personal responsable que se alinee con el resto del personal de gestión documental. Se requiere contar con más elementos computacionales, escáner para mejorar el trabajo de digitalización de documentos dentro de las diferentes dependencias de la entidad. Se recomienda actualizar de manera periódica los mapas de riesgos dentro del proceso de Gestión Documental.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, sobre los dispuesto en el numeral 8.1 “Planificación y Control Operacional” del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015, los auditados identifican que se utiliza el PINAR que es el manual que al interior de la entidad donde se planea las actividades del archivo de manejo a corto, mediano y largo plazo a realizar en el año, al interior de dicho archivo, este es llevado para actualizar al comité de archivo institucional de quien hace parte la Alta dirección. Luego se lleva a un comité de archivo donde se socializa el cronograma a desarrollar por parte de los diferentes encargados de las diferentes áreas de la entidad. Se evidencian los formatos que manejan en gestión documental para las transferencias primarias, así como el PINAR.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, sobre lo dispuesto en los numerales 7.1 “Recursos” y 7.2 “Competencias” del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, los auditados manifiestan que la entidad si define la competencia idónea y las habilidades para cumplir el proceso dentro de su contrato, además se hacen reuniones para garantizar una adecuada formación y manejo de los documentos al interior de cada dependencia.

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
			Versión: 01
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 6 de 7

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
			Se manifiesta que la secretaria General y jurídica es la idónea para dar la respuesta a si existe como tal un manual de funciones para el personal de Gestión documental.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN, sobre lo dispuesto en el numeral 7.1 “Recursos” de la Norma ISO 9001:2015, los auditados manifiestan que, si bien se ha mejorado en cuanto a infraestructura adecuada en el archivo central y de gestión, se siguen presentando falta de elementos de bioprotección, falta impresora y/o fotocopidora, computador, escáner, internet, sillas ergonómicas, iluminación adecuada, más estantes, papelería, carpetas, cajas, perforadoras industriales.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, frente a lo dispuesto al numeral 7.5 “Información Documentada” de la Norma ISO 9001:2015, los auditados presentan dos documentos que están acorde a su caracterización y que son utilizados dentro de su proceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA
- Mejorar la Articulación e implementación de los lineamientos expedidos por parte del área de Gestión Documental en todas las dependencias de la EDAT S.A E.S. P ya que este es un proceso de carácter transversal. - Articular de manera puntual con el área de dirección técnica los correctos procedimientos que se deben implementar y así evitar cuellos de botella que afectan el normal funcionamiento y avance de los procesos, ya que la falta de personal hace que se retrase de manera significativa el resto del proceso de Gestión Documental dentro de la entidad. - Realizar un manejo de fumigación y control de plagas, por parte de la entidad al archivo central, articulando y evitando que se presenten roedores o cualquier tipo de insectos que pueda dañar los elementos de dicha dependencia. - Elementos de Seguridad Industrial como son extinguidores, rutas de evacuación, elementos de bioseguridad al interior del archivo central. - Articular con la alta dirección la oportuna gestión de los materiales necesarios para el procedimiento de archivo, como lo son papelería, carpetas, cajas y demás implementos.

 Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial Gestor PDA TOLIMA	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”		Código: SIG-FOR-010
	INFORME AUDITORÍA INTERNA		Versión: 01
			Vigente desde: 2021/07/21
			Pág. 7 de 7

OBSTACULOS ENCONTRADOS

No se presentaron obstáculos en la realización y desarrollo de la auditoria.

FIRMAS

Original Firmado

AUDITORES

RESPONSABLE DEL PROCESO
AUDITADO