

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA “EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”</p>	<p>Código: SIG-FOR-010</p>
	<p>INFORME AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 01</p> <p>Vigente desde: 2021/07/21</p> <p>Pág. 1 de 5</p>

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
002	05/09/2022	Sala de Juntas - EDAT
PROCESO AUDITADO	GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS ASEGURAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	
PERSONAS AUDITADAS	GINNA PAOLA REINOSO - DIRECTORA TÉCNICA y su equipo de trabajo (Ver	
EQUIPO AUDITOR	JUAN CAMILO CALLEJAS - DICENITH HERNANDEZ - LILIANA INÉS LAMPREA	
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		
PROCESOS MISIONALES (<i>GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS, ASEGURAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS y ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA</i>)		
CRITERIOS DE AUDITORIA		
<ul style="list-style-type: none"> • Contexto Estratégico – DOFA • Normogramas • Mapas de Riesgos de procesos • Caracterizaciones de Procesos • Documentos del Sistema Integrado de Gestión • Procedimientos, Instructivos y Registros 		
HALLAZGOS		
<u>Resumen de hallazgos:</u>		
<p>Fortalezas: 3</p> <p>Conformidades: 11</p> <p>No conformidades: 1</p> <p>Observaciones: 3</p> <p>Oportunidades de mejora: 2</p>		
FORTALEZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. El equipo auditado mostró disponibilidad, compromiso e idoneidad en la participación del proceso de auditoría. Se resalta la participación de contratistas diferentes a los que han venido apoyando a la Responsable del Proceso como Gestores de los mismos. 2. La auditoría inicio en la hora y la fecha establecida en el Plan de Auditorías. 		

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y 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 5

3. Es evidente el conocimiento que los auditados tiene de las políticas de calidad, mapa de proceso, caracterizaciones de procesos, Normograma y de más documentos que hacen parte del área, identificando el correcto cumplimiento del proceso a su cargo.

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se presenta una CONFORMIDAD con lo dispuesto en el capítulo de generalidades de la Norma ISO 9001:2015, en razón a que los auditados tienen claros los conceptos básicos del SIG de acuerdo a la norma y su aplicabilidad en el desarrollo de las actividades. Conocen los elementos de eficacia, eficiencia y efectividad en el desarrollo del proyecto, así como la importancia de los principios anti-corrupción y otros elementos como la responsabilidad.
X			Se presenta una CONFORMIDAD sobre el numeral 4.1 <i>“Comprensión de la organización y su contexto”</i> Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015. Los auditados conocen el documento en el cual determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el cumplimiento de los propósitos de estos procesos. El auditado explica cómo conoció la matriz DOFA y mediante un ejemplo presenta una debilidad y una fortaleza del proceso.
X			Existe una CONFORMIDAD, con relación al cumplimiento del numeral 4.2 <i>“Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”</i> del Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015, ya que todos los auditados tienen claros los servicios que prestan sus procesos en la EDAT S.A. E.S.P. Oficial y las características que se deben cumplir para satisfacer las necesidades de los clientes y demás partes interesadas.
X			Se presenta una CONFORMIDAD en el cumplimiento del numeral 5.2 <i>“Políticas de calidad”</i> del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, ya que los auditados conocen las políticas del SIG, la misión, la visión y los objetivos establecidos para la entidad, de igual manera tienen claro el lugar donde se encuentra publicada esta información institucional. Los auditados conocen las políticas del Sistema, en particular se preguntó sobre las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
X			Se evidencia una CONFORMIDAD en el cumplimiento del numeral 5.3 <i>“Roles, responsabilidades y autoridad”</i> del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, debido a que los auditados reconocen que la alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades del SIG se asignen correctamente y se divulguen para conocimiento de todos los colaboradores de la Empresa. De igual manera, se evidencia que las responsabilidades de los contratistas están definidas en el documento contractual que suscriben con la organización.

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y 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 5

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Existe una CONFORMIDAD, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.4 “ <i>Comunicación Interna</i> ” del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, ya que los auditados conocen los distintos medios de comunicación que tiene establecida la Empresa para la divulgación de la información interna y externa, como lo son memorandos, oficios, correos electrónicos y demás medios institucionales. Dentro de los canales de comunicación se reconoce por parte de los auditados la página web, el correo electrónico, el grupo de WhatsApp.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, en relación con el cumplimiento del numeral 7.3 “ <i>Toma de conciencia</i> ” del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues los auditados tienen clara la importancia de la atención al cliente interno o externo como uno de los aspectos de la política de calidad de la Empresa.
X			Existe una CONFORMIDAD, frente al numeral 5.1.1 “ <i>Generalidades</i> ” del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, ya que los auditados conocen y tienen identificados los requisitos legales aplicables a cada proceso. Se conoce la importancia del Normograma para el desarrollo de las actividades, así como el responsable de la actualización.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN, frente al numeral 8.1 “ <i>Planificación y control operacional</i> ” del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015, porque si bien los auditados identifican claramente de acuerdo a la caracterización de los procesos las entradas, actividades y salidas que se desarrollan en cada uno, al revisar las actividades de contratación del Plan de Aseguramiento para 16 municipios, donde es posible que los Alcaldes determinen que no realizarán algunas actividades, informando al Ministerio, realizando los ajustes contractuales y la devolución respectiva de los recursos, se evidencia la necesidad de incluir en la Caracterización del proceso de Aseguramiento, como salidas del proceso, las Actas de Concertación con la comunidad o beneficiarios del proceso.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN, según lo dispuesto en el numeral 4.1 “ <i>Comprensión de la organización</i> ” del Capítulo 4 y numeral 6.1 “ <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> ” del Capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015, ya que los procesos auditados si bien tienen definidos los riesgos y oportunidades en las diferentes matrices de riesgos, al analizar de manera particular el riesgo de Contratos suspendidos, asociado con el proceso de Asesoría y Asistencia Técnica, se encontró lo siguiente: En el municipio de Herrera – Construcción del Acueducto, los auditados aportan registros de asistencia de las actividades de socialización con la comunidad en julio 09 de 2022, registros fotográficos, Acta de Reunión PDA-FO-031, evidenciando que existen otros riesgos que están identificados en la

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y 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 5

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
			etapa contractual, pero que no se encuentran articulados con el Mapa de Riesgos del Proceso, evidenciándose la necesidad de revisar los documentos contractuales, en donde también se definen riesgos que deben tener en cuenta para el proceso, con sus respectivos controles.
X			<p>Se evidencia una CONFORMIDAD en relación con el numeral 8.1. <i>“Planificación y Control Operacional”</i> del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015, ya que los procesos auditados tienen definidos los lineamientos y controles requeridos por la ley para el desarrollo de las diferentes actividades.</p> <p>Se realiza verificación de las actividades del proceso de Gestión de Proyectos, en lo relacionado con las salidas de las actividades de viabilización de proyectos, a lo cual los auditados presentan como evidencia la trazabilidad de la REFORMULACIÓN DEL PROYECTO “CONSTRUCCIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO SANITARIO, AREA URBANA DEL MUNICIPIO DE ATACO TOLIMA”, en donde se confirma el cumplimiento de las salidas definidas en el documento (Concepto técnico favorable, Ficha de evaluación del proyecto, Invitación y acta del Comité Técnico Departamental de Proyectos y registro de asistencia)</p>
X			Se evidencia una CONFORMIDAD, en relación con el numeral 7.2 <i>“Competencia”</i> del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, y que se encuentra definida en los contratos de cada colaborados la competencia, las habilidades y las obligaciones específicas que deben cumplir con el desarrollo de las actividades, de igual manera en el proceso contractual hay unos estudios previos que definen y limitan las características que debe tener la persona a contratar. De igual manera en los informes técnicos se presenta el consolidado de las actividades realizadas. Se evidencia capacitación permanente por parte del Ministerio de Vivienda.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, respecto al numeral 7.1. <i>“Recursos”</i> del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, ya que la Entidad cuenta con la infraestructura apropiada para el desarrollo de las actividades en cada proceso, como requisitos ergonómicos, de iluminación, uso de elementos de protección personal, entre otros.
	X		Se evidencia una NO CONFORMIDAD, frente al numeral 7.5 <i>“Información documentada”</i> del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, ya que, en la caracterización del proceso no es coherente la actividad denominada ENVIO DE DOCUMENTOS Y GESTIÓN DE CERTIFICADOS, donde se presenta como una salida el CRD, el cual no corresponde con la realidad actual del

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y 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 5

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
			proceso. De igual manera, se evidencia que en los registros que se aportan sobre el Acueducto de Herrera, no coinciden los códigos y fechas de vigencias con los registrados en el Listado Maestro de Registros. Registro de Asistencia GDO-FOR-01. Acta de Reunión: PDA-FO-031
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN sobre el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la norma ISO 9001:2015, debido a que al revisar los indicadores del proceso de Asesoría y Asistencia Técnica, se evidencian debilidades en la definición de los rangos de evaluación de la Ficha Técnica, así como en las mediciones que se presentan para los diferentes periodos, las cuales no coinciden con las descritas en la ficha técnica.
X			En relación con el numeral 10 “Mejora” del Capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye una CONFORMIDAD, pues se han adelantado acciones correctivas o de mejora para lograr a cabalidad los objetivos de los procesos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1.	Evidenciar como una entrada del proceso de Gestión de Proyectos, el Manual de Supervisión.
2.	Es importante realizar actualización de la página web, en cuanto a los documentos y procedimientos que hacen parte de cada uno de los procesos, ya que no se cuenta con procedimientos documentados para el desarrollo de las actividades.
OBSTACULOS ENCONTRADOS	
No se presentaron obstáculos en el desarrollo de la auditoría.	
FIRMAS	
<i>Original Firmado</i>	
<hr/> JUAN CAMILO CALLEJAS - AUDITOR	<hr/> GINNA PAOLA REINOSO RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO
<hr/> DICENITH HERNANDEZ – AUDITOR	
<hr/> LILIANA INÉS LAMPREA AUDITOR	