



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"

INFORME AUDITORÍA INTERNA

Código:  
SIG-FOR-010

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 1 de 6

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
001	10/08/2021	RECEPCION EDAT S.A. E.S.P. Oficial
PROCESO AUDITADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
PERSONAS AUDITADAS	ATENCIÓN AL CIUDADANO – CAMILA IZAZIGA	
EQUIPO AUDITOR	ALEJANDRO MOLINA, ANDREA ARIZA- DANIA FERNANDA GONZALEZ.	
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>		
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.		
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>		
Todos los procesos del Sistema de Atención al ciudadano		
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contexto Estratégico – DOFA</li><li>• Normogramas</li><li>• Mapas de Riesgos de procesos</li><li>• Caracterizaciones de Procesos</li><li>• Documentos del Sistema Integrado de Gestión</li><li>• Procedimientos, Instructivos y Registros</li></ul>		
<b>HALLAZGOS</b>		
<b>Resumen de hallazgos:</b> Fortalezas:2 Conformidades:10 No conformidades: 3 Observaciones:3 Oportunidades de mejora: 4		
<b>FORTALEZAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los auditados mostraron disponibilidad y compromiso en la participación del proceso de auditoria. se evidencia el conocimiento que se tienen de las políticas de calidad, mapas de procesos por parte del funcionario encargado del area entre otros y se identifica el cumplimiento del proceso, realizando la socialización al proceso de atención al cliente.</li><li>2. Se destaca el compromiso y empoderamiento del encargado del área del proceso, cumpliendo con responsabilidades estipuladas, facilitando un mayor desempeño en la ejecución del proceso.</li></ol>		



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-010

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 2 de 6

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Norma ISO 9001:2015. Capitulo 0. "Generalidades" Se presenta una CONFORMIDAD en razón a que los auditados identifican los conceptos básicos del SIG de acuerdo a la norma y su aplicabilidad en las actividades de la entidad y dentro de su rol en la entidad.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN sobre el numeral 4.1 "Comprensión de la Organización y su contexto". Capitulo 4 de la Norma ISO 9001:2015. Debido a que la organización debe realizar el seguimiento y la revision de la informacion sobre las cuestiones internas y externas y al momento de la revision no se a presentado la actualizacion y aprobacion de los procesos de el area de atencion al ciudadano.
X			Existe una CONFORMIDAD, con relación al cumplimiento del numeral 4.2 "Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas" del Capitulo 4 de la Norma ISO 9001:2015 en el referente que la parte auditada tiene el conocimiento de los servicios que prestan sus procesos en la Entidad y las características que deben tener para satisfacer las necesidades del cliente tanto interno como externo y demás partes interesadas.
X			Se evidencia una CONFORMIDAD en el cumplimiento del numeral 5.2 "política de Calidad" del capitulo 5 de la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la Política en especial a los numerales 5.2.1 "Establecimiento de la política de la calidad" y al numeral 5.2.2 "comunicación de la política de la calidad". ya que la parte auditada tiene el conocimiento de la misión, la visión, los objetivos, quienes establecieron dichas políticas. Y cuenta con la calridad de donde se encuentran documentadas estas políticas.
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, pues los auditados reconocen que la alta dirección realiza la asignacion adecuada de las responsabilidades para la implementación y mejoramiento del SIG, y que todas estas se se divulguen y se entiendan en toda la Empresa. Y estas obligaciones están escritas dentro de las clausulas de los contratos y de los manuales de funciones de cada uno de los trabajadores.



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"

INFORME AUDITORÍA INTERNA

Código:  
SIG-FOR-010

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 3 de 6

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Existe una CONFORMIDAD, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.4 "Comunicación" del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, puesto que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, cumpliendo lo requerido realizando la comunicación a través de correos electrónicos, página web, correspondencia entre otros que manifiesta la parte auditada.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, en relación con el cumplimiento del numeral 7.3 "Toma de Conciencia" del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, evidenciando por parte de la encargada del área que se tiene claridad frente a la importancia de la atención al cliente sea interno o externo como uno de los aspectos de la política de calidad de la Empresa.
		X	Existe una OBSERVACIÓN, frente al numeral 5.1.1 "Generalidades" del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, ya que la alta dirección debe mostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad, evidenciando por parte de la auditada que los requisitos legales (Normograma) se encuentran en proceso de revisión y actualización para luego dejarlos dispuestos en la página web de la Empresa.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, frente al numeral 8.1 "Planificación y Control Operacional" del Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015, la auditada identifica los requisitos, los criterios para los productos y servicios que prestan sus procesos en la Empresa, conforme a la caracterización de estos y el proceso en el que participa.
	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD, al no cumplir lo dispuesto en el numeral 4.1 "Comprensión de la Organización" del Capítulo 4 y numeral 6.1 "Acciones para abordar riesgos y oportunidades" del Capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015 ya que no se evidencia la elaboración de la matriz de riesgo del área de atención al ciudadano.



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"

INFORME AUDITORÍA INTERNA


Código:  
SIG-FOR-010

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 4 de 6

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se presenta una CONFORMIDAD, sobre lo dispuesto en el numeral 8.1 "Planificación y control operacional" del capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015 dado que la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos dentro de la entidad y en el área auditada se encuentra una organización adecuada por parte de la encargada del proceso.
X			Se evidencia una CONFORMIDAD, en relación con el numeral 7.2 "Competencias" del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, ya que la organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo control un trabajo que afecta al desempeño y eficacia de las gestión de calidad, evidenciando de esta manera que la persona encargada de esta area cuenta con la competencia, habilidad y el conocimiento adecuado para cumplir sus labores dentro de su proceso.
	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD, frente al numeral 7.1 "Recursos" del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues la Empresa no determina, proporciona y mantiene los recursos necesarios para el cumplimiento de la operación de estos procesos como lo son elementos de infraestructura y un ambiente necesario para lograr la conformidad de los productos y servicios.
		X	Se evidencia una OBSERVACIÓN, frente al numeral 7.5 "Información Documentada" Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues si bien es cierto existe información documentada necesaria para la eficacia en el cumplimiento del sistema de gestión documental, esta no es acorde con los formatos institucionales que han sido aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa y divulgados en la pagina web.
	X		Al revisar el grado de conocimiento y ejecución de lo descrito en la caracterización de cada uno de estos procesos, se evidencia una NO CONFORMIDAD, pues no existe un cumplimiento de las actividades descritas en ella, y a la vez existe un desconocimiento de las salidas que deben presentarse en cada uno de los mismos.

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	<p><b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"</b></p>	<p><b>Código: SIG-FOR-010</b></p>
	<p><b>INFORME AUDITORÍA INTERNA</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p> <p><b>Vigente desde: 2021/07/21</b></p> <p><b>Pág. 5 de 6</b></p>

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			En relación con el numeral 10 "Mejora" del Capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye una CONFORMIDAD, pues cada uno de estos procesos ha determinado los mejoramientos para el proceso de atención al ciudadano por parte de la persona encargada, lo anterior sin la debida divulgación lo que no ha permitido la implementación y acciones necesarias para satisfacer el cumplimiento de los productos y servicios a su cargo.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Es necesario revisar el contenido de las caracterizaciones del proceso de atención al ciudadano en lo relacionado con las actividades que se adelantan en ellos, así como el objetivo del mismo.
2. Es importante que exista de manera documental y organizada los respectivos planes de mejoramiento de la Empresa y frente a las actuaciones ya adelantadas por parte del encargado del área, realizar la divulgación y actualización para la mejora continua de este proceso.
3. Es importante recordar que se debe realizar la aprobación de los documentos por parte de la alta dirección para el manejo adecuado de la información documentada dentro de la entidad.
4. Es pertinente revisar y actualizar que la información que exista dentro de la página web de la Empresa este acorde con los procedimientos y documentos que hacen parte de los procesos, se debe revisar el contenido de las caracterizaciones de cada uno de los procesos de gestión documental.

**OBSTACULOS ENCONTRADOS**

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



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"

INFORME AUDITORÍA INTERNA

Código:  
SIG-FOR-010

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 6 de 6

FIRMAS


DANIA FERNANDA GONZALEZ (Auditora)

ALEJANDRO MOLINA (Auditor)

ANDREA ARIZA (Auditora)

CAMILA IZAZIGA  
(Responsable del Proceso Auditado)



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

<p><b>Fecha de evaluación:</b></p>	<p><b>Proceso auditado:</b> <i>Atencion Al ciudadano</i></p>	<p><b>Nombre del Auditor evaluado:</b> <i>Dania Gonzalez</i></p>
------------------------------------	--	--

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
<b>1. AUDITORIA</b>	
¿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	4
<b>2. CONOCIMIENTOS</b>	
¿Conocía el Auditor los requisitos a Auditar?	5
¿Conocía el Auditor la Legislación y Reglamentos aplicables al proceso Auditado?	5
<b>3. ATRIBUTOS PERSONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITOR</b>	
¿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





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"

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Código:  
SIG-FOR-008

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 2 de 2

¿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:**

---

---

---

---

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

<b>Fecha de evaluación:</b> 10-08-2021	<b>Proceso auditado:</b> Atención al Ciudadano ACI	<b>Nombre del Auditor evaluado:</b> 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
<b>1. AUDITORIA</b>	
¿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	4
<b>2. CONOCIMIENTOS</b>	
¿Conocía el Auditor los requisitos a Auditar?	5
¿Conocía el Auditor la Legislación y Reglamentos aplicables al proceso Auditado?	5
<b>3. ATRIBUTOS PERSONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITOR</b>	
¿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)	6
¿Es Buen Observador? ( esta activamente informado de las Actividades)	5
¿Es persistente enfocado en lograr objetivos?	5



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

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 2 de 2

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

¿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:

---

---

---

---



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-007

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 8 de 8

### LISTA DE VERIFICACIÓN

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
ISO 9001:2015 10. Mejora	Se han tomado acciones correctivas o preventivas (PLANES DE MEJORAMIENTO para lograr un mayor cumplimiento de los objetivos del Proceso?  SOLICITAR EVIDENCIA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO QUE SE HAN INICIADO EN EL PROCESO, COMO RESULTADO DE: AUDITORÍAS INTERNAS, AUDITORÍAS EXTERNAS, AUDITORÍAS DE CONTROL DE GESTIÓN (CONTROL INTERNO), AUDITORÍAS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL (Si aplica).		MA		Hay un Plan de trabajo pero esta en proceso en estos momentos. N/A - No tiene procesos concretos de control por que es nuevo.
ISO 9001:2015 10. Mejora	¿Qué oportunidades de mejora ha identificado para su proceso?  ¿Cuándo detecta una mejor forma de realizar el proceso, cómo la aplica?		MA		N/A

→ Terminados: 9:10AM 19-08-21 14



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-007

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 7 de 8

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
REGISTRO 2					
<b>VERIFICAR</b>					
ISO 9001:2015					NO SE INCLUYE EN ESTA AUDITORÍA
9. Evaluación del Desempeño	¿Cómo determina que su proceso cumple los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad? (Controles, indicadores, satisfacción del cliente)				
ISO 9001:2015					NO SE INCLUYE EN ESTA AUDITORÍA
8.7 Control de las salidas NO Conformes	¿Cómo se asegura que las salidas del proceso que NO sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?				
	¿Qué mecanismos de medición (indicadores) utiliza para conocer el logro de los objetivos del proceso?				NO SE INCLUYE EN ESTA AUDITORÍA
ISO 9001:2015					NO SE INCLUYE EN ESTA AUDITORÍA
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<b>REVISE COMO MÍNIMO LA MEDICIÓN DE 2 INDICADORES DEL PROCESO.</b>  INDICADOR 1: INDICADOR 2:  Solicitar evidencia del análisis de datos (gráficos comparativos, estadísticas, acciones correctivas o de mejora, etc.) de las mediciones realizadas a los indicadores de gestión definidos para el Proceso.				



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA  
"EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"

Código:  
SIG-FOR-007

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 6 de 8

### LISTA DE VERIFICACIÓN

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
Documentos del proceso (Caracterización, Procedimientos, instructivos, Registros)	SELECCIONA MÍNIMO 2 PREGUNTAS DE CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS O INSTRUMENTOS DEFINIDOS EN EL PROCESO (Si aplican procedimientos) (Verifique nombres de los documentos, versiones de aprobación, vigencia, frente a Listado maestro de documentos)		X		
	PROCEDIMIENTO _____ 1.		X		Documentos en la web en seguimiento por correo.
	PROCEDIMIENTO _____ 2.		X		
	VERIFIQUE EL DILIGENCIAMIENTO DE MÍNIMO 2 REGISTROS DEL PROCESO (Verifique nombres, versiones de aprobación, vigencia, frente a Listado maestro de registros)				
	¿Cómo garantiza que los registros estén claramente identificados, almacenados y protegidos frente al deterioro o pérdida, y disponibles para su uso o consulta?			X	- Se tienen los formatos disponibles para uso y consulta. - Pero no se han actualizado en la página web
	REGISTRO 1 _____				- De finir series y subseries en los documentos



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"**

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

Código:  
SIG-FOR-007  
Versión: 01  
Vigente desde:  
2021/07/21  
Pág. 5 de 8

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
<b>HACER</b>					
ISO 9001:2015 7.1 Recursos 7.2 Competencia	¿Se encuentra definida la competencia y habilidad que deben tener los colaboradores para cumplir el proceso? (Manuales de funciones – Contratos). ¿Se les proporciona, además, formación para garantizar su idoneidad en el desarrollo del proceso? ¿Hay evidencia de ello? (Registros de asistencia) ¿Cuentan en el proceso, con la infraestructura apropiada para el proceso?: espacio, áreas, equipos y servicios de apoyo (Hardware y software)	✓			si, tienen todos los registros de los procesos
ISO 9001:2015 7.1 Recursos	Revisar que se cumplan requisitos ergonómicos, iluminación, uso de elementos de protección personal, etc. necesarios para el desarrollo de las actividades? ¿Están definidas y garantizadas las condiciones para el desarrollo del proceso. por ejemplo: ambiente de trabajo, instrucciones claras, lineamientos de la alta dirección, etc.			X	debididad en la contratación Para cosas mejores. - lo que esta buscando el PROceso estamos en consistencia
ISO 9001:2015 7.5 Información Documentada	<b>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LO DEFINIDO EN LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO.</b> <b>SELECCIONE MINIMO 2 PREGUNTAS DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO (Sección HACER)</b>				

1



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA  
"EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"

Código:  
SIG-FOR-007

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 4 de 8

LISTA DE VERIFICACIÓN

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
<b>PLANEAR</b>					
ISO 9001:2015	¿En qué procesos participa usted? (de acuerdo a los procesos) Cuál es el objetivo de su proceso?	X			SIG.-MSDG - Control Interno Gestión Estratégica - Diseño de procesos - seguimientos. Se tienen Plan de Acción y un Plan de Trabajo
8.1 Planificación y Control Operacional	¿Los planes de acción de su dependencia son autoevaluados periódicamente y se han ajustado en caso de requerirse? ¿Los resultados obtenidos de los Planes corresponden a lo planeado?	X			Se hacen seguimiento al plan de trabajo. MSDG - Identifican riesgos - Impactos y Probabilidad Mediante Matriz de Riesgos para esta actividad de planeación
ISO 9001:2015	¿Cómo se realizó la determinación de los riesgos? de los procesos o proceso en los que participa? ¿Dónde se encuentran documentados? ¿Cada cuánto se actualizan? → una vez al año			X	
4.1 Comprensión de la Organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Decreto 1072 de 2015	<b>REALICE LA REVISIÓN DE MÍNIMO 2 RIESGOS QUE APARECEN EN CADA MAPA DE RIESGOS Y VERIFIQUE LAS ACCIONES O CONTROLES ESTABLECIDOS PARA REDUCIRLOS O EVITARLOS.</b>				
ISO 9001:2015	¿Cómo se realizan las actividades de planeación del proceso? <b>SOLICITE MÍNIMO 2 EVIDENCIAS DE LAS QUE APARECEN DESCRITAS EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO, COMO SALIDAS DE LA PLANEACIÓN</b>	X			Plan de Trabajo





Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.R. Oficial

Gerente  
PDA  
TOLIMA

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA**  
"EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

Código:  
SIG-FOR-007  
Versión: 01  
Vigente desde:  
2021/07/21  
Pág. 3 de 8

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
ISO 9001:2015 7.4 Comunicación interna	¿Qué canales o mecanismos de comunicación están definidos al interior de la Entidad (entre los diferentes niveles) a través de los cuales se divulgue y comparta la información relacionada con su desempeño?	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo</li> <li>- Grupos Whatsapp</li> <li>- Facebook</li> <li>- Celulares</li> </ul>
ISO 9001:2015 9.3 Revisión por la dirección	¿La Alta dirección de la Entidad revisa periódicamente el desempeño del S.I.G y le hace seguimiento a las políticas del SIG (Calidad, Ambiental y SG-SST), para su cumplimiento y alcanzar los objetivos institucionales?				PREGUNTA EXCLUSIVA PARA ALTA DIRECCIÓN
ISO 9001:2015 7.3 Toma de Conciencia	<p>¿Tiene claridad frente a la importancia de la atención al cliente (interno y externo) en su área?</p> <p>¿Usted considera que dentro de su área se atiende tanto al cliente interno como externo con calidad y eficiencia?</p>	X			<p>Interno: Si</p> <p>externo: No Cuando Juegan Monte</p> <p>Centralizador</p> <p>En lo anterior S.</p>
ISO 9001:2015 5.1.1 Generalidades	<p>¿Se han identificado todos los requisitos legales aplicables al proceso?</p> <p>¿Dónde se encuentran documentados?</p> <p>¿Cómo se realiza su actualización? Existe un procedimiento para ello?</p>		X		<p>Asociados con el normatividad y son actualizados pero no están actualizados.</p>



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA**  
**“EDAT S.A E.S.P. OFICIAL”**

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

Código:  
SIG-FOR-007

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 2 de 8

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
Manual del SIG Capítulo 4 Requisitos del cliente <b>ISO 9001:2015</b>	¿A partir de qué instrumento se han identificado las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas del Proceso?  Mencione 2 de ellas y explique como impactan positiva o negativamente el proceso?	X			Dofa  Solvencia: Grupo MAP6  Debilidad: Pasaron Sob catalista.  - lo que está en la vision y mision de la web  - sector agua potable sanos articuladores con los Ministerios y Municipios
4.1 Comprensión de la Organización y su contexto Manual del SIG Capítulo 4 Requisitos del cliente <b>ISO 9001:2015</b>	¿Cuáles son los servicios que presta LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL y qué características deben tener estos servicios, para satisfacer las necesidades del cliente y demás partes interesadas?	X			- 2 Políticas SSG. SST - Mejora Continua - Política de Satisfacción al Cliente - Instrumentos Normativos.  en el grupo en el 2020. Comite Institucional....  D.S. → en la Pagina web.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas  <b>ISO 9001:2015 -</b>	¿En las políticas del SIG (Calidad, Ambiental y SG-SST) que estableció LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, qué elementos se pueden destacar?				
5.2 Política de calidad  <b>Decreto 1072/2015</b> Artículo 2.2.4.6.6 Requisitos de la política de SST	¿Por quién o quiénes fueron establecidas dichas políticas?  ¿Están alineadas estas políticas con la planificación organizacional (Misión, Visión y objetivos?) Preguntar por los elementos de la Misión y la Visión.  ¿Dónde se encuentran documentadas estas políticas?	X			
<b>ISO 9001:2015</b>  5.3 Roles, Responsabilidades y autoridad	¿Se comunican en la Entidad las responsabilidades y niveles de autoridad requeridos para la implementación y mejoramiento del SIG?	X			Contributos: en la minuta.  funcionarios: Manual de funciones



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-007

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

Pág. 1 de 8

LISTA DE VERIFICACIÓN

FECHA:	13-08-2021
PROCESO A AUDITAR:	Gestión del SIG
AUDITADO:	Liliana Lamprea
EQUIPO AUDITOR:	Alejandro Molina

HALLAZGO: C (Conforme) - NO (No Conforme) - OB (Observación)

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO			REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	NC	OB	
<b>PREGUNTAS GENERALES</b>					
ISO 9001:2015  Capítulo 0. Generalidades	¿En qué consiste el SIG de LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL y cuáles son los beneficios para la Entidad?	X			3 elementos 3 Mayor cantidad
	¿Mediante un ejemplo explique cómo aplica la calidad en el desarrollo de sus actividades?	X			
	Mediante un ejemplo explique cómo aplica los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad en su trabajo: Eficiencia ( resultado alcanzado y recursos utilizados) eficacia: (como planificamos las actividades), efectividad (impacto del logro de los objetivos y recursos)	X			
	Cuáles son los principios y valores que debemos tener en cuenta en el desarrollo de las actividades como Servidores Públicos y Contratistas? Y dónde se encuentran documentados?	X			Cargo Integral en la Pag web: idoneidad Responsabilidad Deficiencia