

 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-010
	INFORME AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01
		Vigente desde: 2021/07/21
		Pág. 1 de 5

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
001	10/08/2021	Oficina Control Interno EDAT S.A. E.S.P. Oficial
PROCESO AUDITADO	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
PERSONAS AUDITADAS	DIEGO ALBERTO CASAS MORALES – JEFE DE CONTROL INTERNO	
EQUIPO AUDITOR	MICHEL ANN MACHUCA, ANDREA JIMENA ARIZA Y LIUWER ALBERTO BALLESTEROS.	
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		
Evaluación Independiente.		
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		
Resumen de hallazgos:		
Fortalezas: <u>4</u>		
No conformidades: <u>8</u>		
Observaciones: <u>0</u>		
Oportunidades de mejora: <u>3</u>		
FORTALEZAS		
<p>El auditado mostró disponibilidad y compromiso en la participación del proceso de auditoría. La auditoría inicio en la fecha y hora establecida en el Plan de Auditoría. El auditado fue receptivo con relación a las preguntas, y las sugerencias u observaciones que se les fueron expuestas por parte del equipo auditor.</p>		

 <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

Existen conocimientos frente a los conceptos en los que se fundamenta el SIG y su aplicación en el desarrollo de sus actividades que realice el auditado conforme a su proceso.

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se presenta una CONFORMIDAD en razón a que el auditado identifica los conceptos básicos del SIG de acuerdo a la norma y su aplicabilidad en las actividades de la entidad, cumpliendo así con lo dispuesto en el capítulo de generalidades de la Norma ISO 9001:2015.
	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre el numeral 4.1 " <i>Comprensión de la organización y su contexto</i> " Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015. Pues si bien es cierto conoce las debilidades, oportunidades, fortaleces y amenazas no existe un documento el cual determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el cumplimiento de los propósitos de este 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> " Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015 en el entendido que el auditado conoce los servicios que presta su proceso en la Entidad y las características que deben tener para satisfacer las necesidades del cliente y demás partes interesadas.
X			Se evidencia una CONFORMIDAD en el cumplimiento del numeral 5.2 " <i>Política de Calidad</i> " Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, pues las políticas del SIG se encuentran ajustas a la misión, visión y como tal los objetivos de la Empresa.
	X		Se evidencia una NO CONFORMIDAD en el cumplimiento del numeral 5.3 " <i>Roles, Responsabilidades y autoridad</i> " Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015, pues el auditado reconoce que a la alta dirección le falta implementar estrategias de comunicación en relación a las responsabilidades y autoridades del SIG que se asignen en la Empresa.
X			Existe una CONFORMIDAD, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.4 " <i>Comunicación interna</i> " Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues para el cumplimiento del proceso a cargo del auditado existen unos medios de comunicación interna y externa los cuales son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, como lo son oficios, correos electrónicos y demás medios institucionales.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, en relación con el cumplimiento del numeral 7.3 " <i>Toma de Conciencia</i> " Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues el auditado manifestó que 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, indicando que cada uno de los requerimientos que se le son asignados son contestado dentro de los términos legales establecidos y conforme a lo señalado por el cliente de manera eficiente.
	X		Existe una NO CONFORMIDAD, frente al numeral 5.1.1 " <i>Generalidades</i> "



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 5

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
			Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015 pues si bien el auditado identifica los requisitos legales aplicables a la evaluación independiente, y reconoce donde se encuentran estos documentos y los aplica en el desarrollo de su proceso, o ha adelantado el proceso de actualización del normograma que se encuentran dispuestos en la página web de la Empresa.
X			Se presenta CONFORMIDAD, frente al numeral 8.1 "Planificación y Control Operacional" Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015, en el entendido que el auditado identifica los requisitos y criterios para los productos y servicios que prestan su proceso en la Empresa, conforme a la caracterización de este, así mismo indica que los planes de acción de su dependencia se encuentran revisados de manera periódica en los comités internos de su área.
	X		Se evidencia un NO CONFORMIDAD, en relación con el numeral 4.1 "Comprensión de la Organización" y 6.1 "Acciones para abordar riesgos y oportunidades" Capítulos 4 y 6 de la Norma ISO 9001:2015, pues el proceso no cuenta con la respectiva planificación, implementación y control de los riesgos a los cuales pueden sufrir sus productos y servicios, y las consecuencias de los cambios no previstos, dificultándose las acciones para mitigar cualquier efecto adverso a su proceso. Si bien es cierto cuenta con un plan de auditoría el cual es uno de las actividades de su proceso y este se actualiza de manera trimestral esta no se asimila a un mapa de riesgos, el cual permite aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, al cumplir lo dispuesto en el numeral 8.1 "Planificación y Control Operacional" Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015 pues se solicitó de las salidas de la planeación descritas en la caracterización del proceso dos (2) evidencias y el auditado indico lo relacionado al Plan de Auditoria Anual el cual se realice mediante un Programa Anual de Auditoria que la Empresa desarrolla y la Política de Administración de Riesgo la cual es del año 2020 y fue aprobada en el Comité Institucional en el 2021.
	X		Se evidencia una NO CONFORMIDAD, en relación con el numeral 7.2 "Competencia" Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, en el entendido que la Empresa no proporciona formación para garantizar la idoneidad del auditado en el desarrollo del proceso que ejecuta, es importante precisar que el Jefe de Control Interno, es elegido por el Gobernador del Departamento mediante decreto previo de concurso de méritos.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, frente al numeral 7.1 "Recursos" Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues la Empresa determina, proporciona y mantiene los recursos necesarios para el cumplimiento de la operación de este procesos como lo son elementos de infraestructura y un ambiente necesario para lograr la conformidad de los productos y servicios.
	X		Se evidencia una NO CONFORMIDAD, frente al numeral 7.5 "Información Documentada" Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, pues al verificar el



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 5

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
			cumplimiento de lo definido en la caracterización del proceso en su sección Hacer se determina que en relación a la auditoria interna de gestión si bien es cierto existe un informe definitivo vigencia 2020, no están documentados los informes preliminares; así mismo aunque el auditado participa en la respuesta que debe ser remitida a los entes de control frente al cumplimiento de los planes de mejoramiento, no realiza un seguimiento a los planes y tampoco tiene documentado lo que se envié ni las mesas de trabajo que se adelantan para tal fin.
	X		Al revisar la ejecución de lo descrito en la caracterización del proceso auditado se evidencia una NO CONFORMIDAD, pues frente a los procedimientos manifestó en relación a las Actas de Comité de Coordinación de Control Interno, que en el año 2020 solo se adelantaron dos (02) comités de fecha del 05 de mayo y 05 de junio las cuales se encuentran de manera física; mientras que del año 2021 no se hallaron actas ni de manera física ni digital y tampoco están cargadas en la página web de la Empresa; de igual manera al solicitarle los memorandos expedidos por el auditado este indica que por directriz de la anterior Secretaria General y Jurídica, no se volvió a utilizar este documento. Así mismo en lo concerniente a los registros del proceso una vez se pretende revisar el registro de asesoría y acompañamiento y el registro de socialización y sensibilización, se informa por parte del auditado que si bien es cierto si colabora en estas actividades no reposa en su área registro de las mismas.
	X		En relación con el numeral 10 "Mejora" Capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye una NO CONFORMIDAD, pues el auditor dentro de su proceso no ha determinado ni seleccionado las oportunidades de mejora, y por ello no han implementado acciones necesarias para satisfacer el cumplimiento de los productos y servicios a su cargo; esto se evidencia al no existir un plan de mejoramiento donde estén descritas las acciones correctivas o preventivas y así lograr los objetivos del proceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es importante que exista de manera documental y organizada los respectivos planes de mejoramiento de la Empresa los cuales se presentan ante otras entidades, pues debe de estar esta información documentada tanto para la dependencia que responde los hallazgos como para el Director de Control Interno quien es quien remite la respuesta.

Debe encontrarse actualizada la sección de Control Interno de la página web de la entidad de conformidad a los documentos que sean emitidos por la Dirección de Control Interno.

Es necesario que exista una revisión continua si es posible de manera periodica de los distintos informes tanto internos como externos que debe adelantar y presentar el auditado, una propuesta es

 <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

mediante el diseño de un cuadro cronológico que permita identificar y controlar de manera eficiente y tener al día los distintos requerimientos y obligaciones del auditado dentro del desarrollo de su proceso.

OBSTACULOS ENCONTRADOS

No se presentaron obstáculos en el desarrollo de la auditoria.

FIRMAS



ANDREA JIMENA ARIZA (Auditora)



**DIEGO ALBERTO CASAS MORALES
(Responsable del Proceso Auditado)**



MICHEL MACHUCA PUENTES (Auditora)



LIUWER ALBERTO BALLESTEROS (Auditor)