

 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. C.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. 1 de 6</b></p>

<b>AUDITORÍA N°:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>LUGAR:</b>
001	12/08/2021	Sala de Juntas Auxiliar EDAT S.A. E.S.P. Oficial
<b>PROCESO AUDITADO</b>	GESTIÓN DOCUMENTAL	
<b>PERSONAS AUDITADAS</b>	GESTIÓN DOCUMENTAL – ALEJANDRO MOLINA, LINA YINETH HERRERA, JULIANA LEON, LUZ MARINA GONZALEZ, GUSTAVO HERNANDEZ, ERIKA JOHANNA DUARTE.	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	DIEGO ALBERTO CASAS, DAYAN CAROLINA VILLANUEVA, RICARDO SANDOVAL, GANDY MARROQUIN.	
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>		
<p>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.</p>		
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>		
Todos los procesos del Sistema de Gestión Documental		
<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>		
<p>Fortalezas: <u>3</u>  No conformidades: <u>4</u>  Observaciones: <u>7</u>  Oportunidades de mejora: <u>4</u></p>		
<b>FORTALEZAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los auditados mostraron disponibilidad y compromiso en la participación del proceso de auditoria.</li> <li>2. Los auditados fueron receptivos con relación a las preguntas, y las sugerencias u observaciones que se les fueron expuestas por parte del equipo auditor.</li> <li>3. Existen conocimientos frente a los conceptos en los que se fundamenta el SIG y su aplicación en el desarrollo de sus actividades.</li> </ol>		




 <p>Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial</p> <p>Gestor PDA TOLIMA</p>	<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"</b>		<b>Código: SIG-FOR-010</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>Vigente desde: 2021/07/21</b>
			<b>Pág. 2 de 6</b>


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.
		X	Dentro de este capitulo de Generalidades se evidencia que se esta mejorando una situación que existía antes de comenzar la auditoria y que se esta trabajando de manera ardua para obtener mejores resultados dentro de la Gestión Documental.
		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. Pues si bien es cierto existe un documento el cual determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el cumplimiento de los propósitos y su dirección estratégica, este se encuentra de manera general, por lo tanto, no se puede realizar un seguimiento y revisión de la información que afecta diferentes áreas de la entidad, en el sentido que Gestión Documental es un proceso Transversal.  De igual manera es importante anotar que si bien es cierto que el Comité de archivo esta organizado y cuenta con un cronograma, esta pendiente de compartir la matriz de riesgo dentro de los encargados del proceso.
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 cada uno de los auditados conocen 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". Puesto que los auditados reconocen la misión, la visión, los objetivos y

 <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. 3 de 6</b></p>

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>
			quienes fueron los que establecieron dichas políticas. Saben 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 se asegura de que las responsabilidades y autoridades del SIG se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la Empresa. Y estas obligaciones están escritas dentro de las obligaciones de los contratos y de los manuales de funciones.
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 para cumplir los distintos procesos, existen unos medios de comunicación interna y externa los cuales son apropiados al Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, como lo son memorandos, oficios, circulares, correos electrónicos, página web y demás medios institucionales.
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, cada una de las personas auditadas tienen 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, pues los auditados identifican 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, los auditados identifican los requisitos, los criterios para los productos y servicios que prestan sus procesos en la Empresa, conforme a la caracterización de estos. Se encuentran pendiente de una mesa de trabajo para socializar los planes de acción dentro de proceso de Gestión Documental.
		X	Se evidencia una OBSERVACIÓN, en relación con el numeral 8.1 "Planificación y control operacional" el Capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015,

 <p> <b>EDAT</b>          Empresa Departamental          de Acueducto, Alcantarillado          y Aseo del Tolima S.A.          E.S.P. Oficial       </p> <p>         Gestor          PDA          TOLIMA       </p>	<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y          ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA          "EDAT S.A E.S.P. OFICIAL"</b>		<b>Código:          SIG-FOR-010</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>Vigente desde:          2021/07/21</b>
			<b>Pág. 4 de 6</b>

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>
			pues si bien algunas áreas como Dirección Financiera cuentan con un documento o herramienta el cual les permite planificar, implementar y controlar sus productos y servicios, esta no es una práctica generalizada para todas las áreas que intervienen y se ven directamente afectadas por las debilidades en la planeación del proceso de gestión documental.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN, 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 pues aun cuando se determinan los riesgos en la respectiva Matriz o Mapa de Riesgos, estos no han sido comunicados a las diferentes dependencias que participan en la gestión documental. De igual forma, se realizó el seguimiento a los riesgos de falta de mobiliario, espacio de ubicación para los archivos, perdida de información y riesgos tecnológicos, evidenciando que la Matriz de Riesgo, se encuentra en proceso de mejora y actualización.
		X	Se presenta una OBSERVACIÓN, sobre lo dispuesto en el numeral 8.1 "Planificación y control operacional" del capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015 pues si bien es cierto que los auditados identifican los requisitos, los criterios para los productos y servicios que prestan sus procesos en la Empresa, conforme a la caracterización de estos, se evidencia que no se han realizado transferencias primarias por parte de la Secretaría General y Jurídica en lo corrido de este año.
	X		Se evidencia una NO CONFORMIDAD, en relación con el numeral 7.2 "Competencias" del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, en el entendido que la Empresa no proporciona formación para garantizar la idoneidad de los auditados en el desarrollo del proceso que ejecuta cada uno de ellos.
	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

 <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>

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>
			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.
	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 CONFOMIDAD, 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.
	X		En relación con el numeral 10 "Mejora" del Capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye una NO CONFOMIDAD, pues cada uno de estos procesos 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 de los procesos.

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es necesario revisar el contenido de las caracterizaciones de cada uno de los procesos en lo relacionado con las actividades que se adelantan en ellos, así como el objetivo del mismo.</li> <li>2. Es pertinente corroborar 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.</li> <li>3. Implementar los nuevos formatos, las listas de chequeo para la entrega de documentos a las diferentes dependencias, la trazabilidad formal de la entrega de documentos, hacer entrega formal de documentación. Capacitar por áreas para la correcta entrega de documentación al área de Gestión Documental.</li> <li>4. Es importante que exista de manera documental y organizado los respectivos planes de mejoramiento de la Empresa y frente a las actuaciones ya adelantadas por parte del Control</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"

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

Código:  
SIG-FOR-010

Versión: 01

Vigente desde:  
2021/07/21

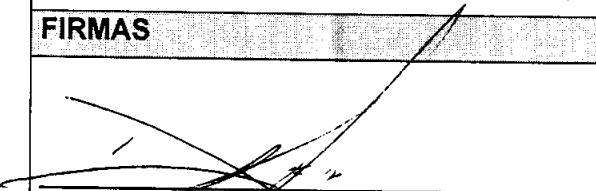
Pág. 6 de 6

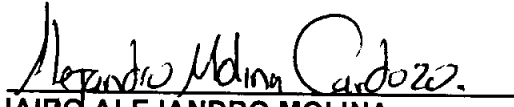
Interno, debe existir copia de esta información en el Grupo de Gestión Documental de la Entidad.

**OBSTACULOS ENCONTRADOS**

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

**FIRMAS**

  
DIEGO ALBERTO CASAS (Auditor)

  
JAIRO ALEJANDRO MOLINA  
(Responsable del Proceso Auditado)

  
DAYAN CAROLINA VILLANUEVA (Auditora)

  
LINA YINETH HERRERA  
(Responsable del Proceso Auditado)

  
RICARDO SANDOVAL (Auditor)

  
JULIANA LEON VILLA  
(Responsable del Proceso Auditado)

  
GANDY MARROQUIN (Auditor)

  
LUZ MARINA GARZÓN ROJAS  
(Responsable del Proceso Auditado)

  
ERIKA JOHANNA DUARTE (Apoyo proceso)

  
GUSTAVO HUMBERTO CASTILLA  
(Responsable del Proceso Auditado)