

 <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><b>INFORME AUDITORÍA INTERNA</b></p>	<p>Versión: 01</p> <p>Vigente desde: 2021/07/21</p> <p>Pág. 1 de 5</p>

<b>AUDITORÍA N°:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>LUGAR:</b>
001	09/08/2021	RECEPCION EDAT S.A. E.S.P. Oficial
<b>PROCESO AUDITADO</b>	GESTION TECNOLOGICA	
<b>PERSONAS AUDITADAS</b>	GESTION TECNOLOGICA – GANDY MARROQUIN	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	RICARDO SANDOVAL, NATALIA MARULANDA- DANIA FERNANDA GONZALEZ.	
<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 Tecnológica		
<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>Conformidades: 10 Fortalezas: 2 No conformidades: 2 Observaciones: 3 Oportunidades de mejora: 4</p>		
<b>FORTALEZAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 gestion tecnologica</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"**

**INFORME AUDITORÍA INTERNA**

**Código:  
SIG-FOR-010**

**Versión: 01**

**Vigente desde:  
2021/07/21**

**Pág. 2 de 5**

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			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 calididad 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 la auditada reconoce que la alta dirección realiza la asignacion adecuada de las responsabilidades para la implementacion 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.
X			Existe una CONFORMIDAD, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.4 "Comunicación" del Capitulo 7 de la Norma ISO 9001:2015, puesto que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestion de calidad, cumpliendo lo requerido realizando la comunicación a través de correos electronicos, pagina 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 del encargado del area que se 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.



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
		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 del auditado 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 y el proceso en el que participa.
		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 ya que a parte auditada expresa la desactualización en la página web.
		X	Se presenta una OBSERVACION, 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 del encargado del proceso pero se evidencia la desactualización en la página web de la entidad ante de la falta de aprobación de los mejoramientos.
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 área cuenta con la competencia, habilidad y el conocimiento adecuado para cumplir sus labores dentro de su proceso.
X			Se presenta una CONFORMIDAD, frente al numeral 7.1 "Recursos" del 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 estos procesos como lo son elementos de infraestructura y un ambiente necesario para lograr la conformidad de los productos y servicios.



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
	X		Se evidencia una NO CONFORMIDAD, 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, divulgados en la página web y falta en la caracterización
	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.
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 gestión tecnológica declarado por parte de la persona encargada del área en beneficio de la entidad a través de la mejora continua.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Es necesario revisar el contenido de las caracterizaciones del proceso de gestión tecnológica 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. Gestión tecnológica



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

Gestor  
PDÁ  
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. 5 de 5

### OBSTACULOS ENCONTRADOS

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

### FIRMAS

DANIA FERNANDA GONZALEZ (Auditora)

RICARDO SANDOVAL (Auditor)

NATALIA MARULANDA (Auditora)

GANDY MARROQUIN  
(Responsable del Proceso Auditado)



Dania

 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 1</b>

<b>Fecha de evaluación:</b> 09-08-2021	<b>Proceso auditado:</b> Gestión Tecnológica	<b>Nombre del Auditor evaluado:</b> Dania Fernandez Gonzalez O.
---	---	--

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	5
<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
¿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



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

Gestor  
P.D.A.  
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. 1 de 1

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Ricardo

<b>Fecha de evaluación:</b> 09-08-2021	<b>Proceso auditado:</b> Gestion Tecnológica	<b>Nombre del Auditor evaluado:</b> Ricardo Sandoval Rozo
---	---	--

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	5
<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
¿Es decidido? ( Llega a conclusiones oportunas con base en análisis lógicos)	5
¿Tiene confianza en si 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:**

---



---

 <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-008</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS</p>	<p>Vigente desde: 2021/07/21</p>
		<p>Pág. 1 de 2</p>

<p>Fecha de evaluación: 09-08-2021</p>	<p>Proceso auditado: Gestión Tecnológica</p>	<p>Nombre del Auditor evaluado: NATALIA MARULANDA SAAVEDRA</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	4
Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoria	5
<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)	4
¿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?	4



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)	4
¿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:**

---

---

---

---