



FECHA: 03 de Agosto de 2018		INFORME N° 01-2018	
PROCESO(S) AUDITADO(S): Inspección, Vigilancia y control Delegatura de Acueducto, Aseo y Alcantarillado			
AUDITOR LIDER: Juliána González Trujillo			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): No Aplica			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar la adecuada implementación, mantenimiento y mejora de los procesos misionales de inspección, vigilancia y control, así como la correcta implementación de los nuevos requisitos de la ISO 9001:2015 al proceso.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica toda la documentación asociada al proceso: Procedimiento, Manuales, Instructivos, Normograma, Riesgos, Indicadores y ACPM.			
PERSONAL ENTREVISTADO: Liliana García Velázquez Diana K Foreo Johanna Milena Cortes Juan Carlos Caro Yaneth Emice Castillo			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): VG-PR-001 Proceso de Vigilancia VG-P-010 Procedimiento trámites relacionados con las negativas de disponibilidades de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado IN-PR-001 Proceso de Inspección IN-P-001 Procedimiento Evaluación Integral De Prestadores IN-P-003 Procedimiento Visitas Técnicas A Empresas Prestadoras De Servicios Públicos Domiciliarios CT-PR-001 Proceso de Control CT-P-009 Procedimiento De Investigaciones Ley 1437 De 2011 Norma ISO 9001:2015 Normograma Mapa de Riesgos Indicadores del Proceso Plan de Acción ACPM			
ASPECTOS RELEVANTES: Mejora de la Herramienta para la priorización entre 2600 pequeños prestadores con el fin de determinar aquellos Prestadores susceptibles de hacer vigilancia e inspección durante la vigencia La delegatura ha desarrollado actividades que permiten una mejora continua en la atención de alertas ciudadanas han reducido sus tiempos de 15 días a 12 días de atención Conocimiento de los servidores de la Delegatura en temas transversales del SIGME y su participación en el desarrollo de los mismos (Riesgos e indicadores) Información documentada con fácil accesibilidad que permitió el desarrollo de la auditoría de manera fluida y que permite a su vez ver el desarrollo de los procedimientos documentados de cada uno de los procesos			
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): No desarrollar la auditoría en la fecha y tiempos planificados			
ASPECTOS POR MEJORAR		REQUISITO NORMA	
Ajustar en el procedimiento trámites relacionados con las negativas de disponibilidades de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado VG-P-010 versión 2 en la a actividad 5 que el Superintendente Delegado designo a la Directora Técnica de Gestión de Acueducto y alcantarillado para la firma de este tipo de resoluciones conforme la Resolución No. 20161300058655 del 03/10/2016.		8.5	
La Delegatura debe asegurarse que la información que se remite a la OAP se publique en el SIGME conforme lo enviado por la Delegatura (Normograma publicado actualmente Octubre de 2017 no cuenta con los artículos aplicables de cada Norma)		7.5.1	
N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No aplica
N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		0	
N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
JULIANA GONZALEZ TRUJILLO		LILIANA GARCIA VELASQUEZ	