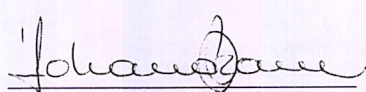




FECHA 14/07/2023		INFORME No. 10	
SISTEMA DE GESTIÓN			
CALIDAD	X	SG-SST	X
SIGESPI		X	AMBIENTAL
		X	
PROCESO (S) AUDITADO (S) VIGILANCIA E INSPECCIÓN PARA LA DELEGADA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO			
AUDITOR LÍDER: CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Vigilancia e Inspección para la Delegada De Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.			
PERSONAL ENTREVISTADO: - Diana Forero - Viviana Hernández - Jorge Moisés Martelo - Claudia Ximena Ramos - Mery Constanza Rojas Fierro - Mary Angelica Jiménez - Andrea Mary - Sebastián Orduña			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - VI-PR-001 Proceso Vigilancia e Inspección - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - MI-P-003 Procedimiento de Gestión de Cambios - MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección - SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - SM-P-001 Procedimiento Control de Salidas No Conformes - VI-P-002 Inscripción, Actualización o Cancelación en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – RUPS - Proyecto de Inversión - Contrato de calibración			
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores de la Vigilancia e Inspección para la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas, así como el manejo de las herramientas tecnológicas como el SIGME, SIGESTION y CRONOS. - Aplicación y conocimiento de cada uno de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.			
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): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.			
OPORTUNIDADES DE MEJORA		REQUISITO NORMA	
Se recomienda la revisión y actualización de los siguientes documentos: VI-PR-001 Proceso Vigilancia e Inspección en cuanto a las entradas, ajuste de actividades conforme a su desarrollo como las operaciones estadísticas, salidas acorde a las actividades, así como el procedimiento VI-P-011 "vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios públicos domiciliarios", se recomienda al finalizar la actividad de seguimiento a que corresponde.		ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	
Se recomienda fortalecer en diferentes actividades que al guardar los formatos se mantenga el código y versión de los mismos, teniendo en cuenta que algunos formatos de Entrenamiento a los Prestadores, como registro de asistencia archivados en PDF no se les veía el codificado, así como el formato de Acta No.1 del 29 de marzo de 2023 de San José del Guaviare, que al escanear el documento no tiene en número de codificación.		ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	

Se recomienda realizar el registro en el SIGME de la documentación asociada al proyecto de inversión "Mejoramiento de las Acciones de Vigilancia y Control de la Calidad del Agua en los Prestadores del Servicio de Acueducto", con el fin de realizar el control y seguimiento de estas actividades.		ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización
Se recomienda ajustar en las Fichas Técnicas de la Salida de los Proceso, los criterios establecidos, teniendo en cuenta que en la verificación realizada existen algunos criterios que no aplican como por ejemplo solicitudes de desistimiento por parte del prestador en la petición de inscripción en la Ficha de Inscripción Actualización O Cancelación (RUPS).		ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización
Se recomienda revisar los indicadores "Materialización de controles del riesgo insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar" y "Insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar", teniendo en cuenta el objetivo, resultados y periodicidad requerida.		ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA
	N.A	
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA		
En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Vigilancia e Inspección para la Delegada De Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Delegada De Acueducto, Alcantarillado y Aseo está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015, NTC/ISO 45001:2018 y NTC/ISO 27001:2013.		
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>
No. DE CONFORMIDADES		<u> </u>
 Claudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Carlos Emilio Betancourt Galeano AUDITADO