

Soacha, 13 de noviembre de 2024

241120-03

# INFORME DE AUDITORÍA

OTORGAMIENTO  SEGUIMIENTO  RENOVACIÓN  COMPLEMENTARIA  AMPLIACIÓN ALCANCE  REDUCCIÓN ALCANCE  TRANSICIÓN  TRANSFERENCIA

FECHA DE CIERRE: <b>2024/11/13</b>	DÍAS AUDITOR ETAPA 1 (SI ES APLICABLE): <b>N.A.</b>	TOTAL DÍAS AUDITOR: <b>1.0 (INCLUYE ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN + ACTIVIDADES ETAPA 2)</b>
---------------------------------------	--------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

ORGANIZACIÓN: <b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA E.S.P. S.A –E.A.A. DE SANTA ANA E.S.P. S.A.-</b>	NIT/RUT O EQUIVALENTE: <b>830.008.280-3</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: <b>DIANA MARÍA ALDANA ROMERO</b>	CARGO: <b>GERENTE</b>
---------------------------------------------------------------------	--------------------------

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (SI APLICA): <b>NIRSA ELVA TORRES TORRES</b>	CARGO: <b>DIRECTORA GESTIÓN HUMANA</b>
------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL: <b>CARRERA 11 C NRO. 31 A – 22 SUR</b>	CIUDAD: <b>SOACHA (CUN.)</b>	PAÍS: <b>COLOMBIA</b>
------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	--------------------------

TELÉFONO: <b>(+57 601) 721 34 50</b>	PÁGINA WEB: <b>www.acueductosantaana.co</b>	E-MAIL: <b>gerencia@acueductosantaana.com</b>
-----------------------------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------------

LUGARES EN LOS QUE SE VAN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA, INCLUIDAS LAS VISITAS A LOS SITIOS TEMPORALES Y ACTIVIDADES DE AUDITORÍA REMOTA, CUANDO CORRESPONDA Y LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS:

<b>CARRERA 11 C NRO. 31 A – 22 SUR - SOACHA (CUN.)</b>	<b>ZOOM, WHATSAPP Y GMAIL</b>
--	--
--	--

LAS FECHAS EN LAS QUE SE VAN A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA IN SITU, INCLUIDAS LAS REMOTAS:

VISITAS A SITIOS TEMPORALES Y ACTIVIDADES DE AUDITORÍA REMOTA:	2024/11/13
LLEVAR A CABO LA REUNIÓN DE APERTURA:	2024/11/13
LLEVAR A CABO LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS MIENTRAS SE REALIZA LA AUDITORIA:	2024/11/13
COMUNICARSE DURANTE LA AUDITORÍA:	2024/11/13
ASIGNAR ROLES Y RESPONSABILIDADES A GUÍAS Y OBSERVADORES:	2024/11/06
RECOPIRAR Y VERIFICAR INFORMACIÓN:	2024/11/12
GENERAR HALLAZGOS DE AUDITORÍA:	2024/11/13
PREPARAR CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:	2024/11/13
LLEVAR A CABO LA REUNIÓN DE CIERRE:	2024/11/13

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- A) DETERMINAR LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CLIENTE O DE PARTES DE SU SISTEMA, CON LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA;
- B) DETERMINAR LA CAPACIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA ASEGURAR QUE LA ORGANIZACIÓN CLIENTE CUMPLE LOS REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y CONTRACTUALES APLICABLES, TENIENDO EN CUENTA QUE UNA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN NO ES UNA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO LEGAL.
- C) DETERMINAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN, PARA ASEGURAR QUE EL CLIENTE PUEDE TENER EXPECTATIVAS RAZONABLES CON RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICADOS;
- D) CUANDO CORRESPONDA, IDENTIFICAR LAS ÁREAS DE MEJORA POTENCIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

ALCANCE CERTIFICADO:

TODAS LAS ACTIVIDADES, UNIDADES ORGANIZACIONALES Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN CUBIERTOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA:

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

ALCANCE FINAL DE LA AUDITORÍA, TENIENDO EN CUENTA SI HUBO AMPLIACIÓN/REDUCCIÓN DEL ALCANCE INICIAL:

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

ESPECIFIQUE EL CÓDIGO IAF PRINCIPAL QUE CORRESPONDA AL ALCANCE EN NÚMERO Y NOMBRE, SU NÚMERO DE ÁREA TÉCNICA Y NOMBRE:

NÚMERO	NOMBRE	NÚMERO Y NOMBRE ÁREA TÉCNICA (SEGÚN CÓDIGO NACE)
<b>27</b>	<b>SUMINISTRO DE AGUA</b>	<b>36.00 CAPTACIÓN, DEPURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA</b>

ESPECIFIQUE EL(LOS) CÓDIGO(S) IAF SECUNDARIO (S) QUE CORRESPONDA (N) AL ALCANCE:

NÚMERO	NOMBRE	NÚMERO Y NOMBRE ÁREA TÉCNICA (SEGÚN CÓDIGO NACE)
<b>39</b>	<b>OTROS SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>37.00 RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES</b>
--	--	--
--	--	--

SI LA AUDITORÍA INCLUYÓ AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE ALCANCE (ACTIVIDADES GESTIONADAS EN IC&T POR SOLICITUD DEL CLIENTE) DESCRIBA LOS PRINCIPALES CAMBIOS EVIDENCIADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CLIENTE Y LAS PRINCIPALES EVIDENCIAS DE AUDITORÍA QUE SOPORTAN DICHA AMPLIACIÓN/REDUCCIÓN:

**N.A.**

DECLARACIÓN NO APLICABILIDAD/EXCLUSIONES (SI APLICA):

**8.3 "DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS".**

CONCEPTO DE ACEPTACIÓN O RECHAZO PARA LA NO APLICABILIDAD/EXCLUSIONES:

**SE EVIDENCIA INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MAN-001 VERSIÓN 6, EN SU NUMERAL 7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN, ASÍ:**

**LA ORGANIZACIÓN NO DESARROLLA LOS REQUISITOS RELACIONADOS EN EL NUMERAL 8.3 "DISEÑOS Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS", CONTEMPLADOS EN LA NORMA ISO 9001:2015, DADO QUE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SE ENCUENTRAN REGULADOS MEDIANTE LEY 142 DE 1994, EN CUANTO A LAS ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO, EN CUANTO A LA CALIDAD DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VERTIMIENTOS SE DA CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCIÓN 2115-2007 Y 0631-2015 RESPECTIVAMENTE.**

**SE ACEPTA LA DECLARACIÓN DE NO APLICABILIDAD Y SU JUSTIFICACIÓN**

N/A

REFERENCIAS:

**ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS**

**LEY 142 DE 1994. LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESOLUCIÓN 0330 DE 2017. POR LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO TÉCNICO PARA EL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – RAS**

**RESOLUCIÓN 2115 DE 2007. POR MEDIO DE LA CUAL LOS MINISTERIOS DE LA PROTECCIÓN SOCIAL Y DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL SEÑALAN LAS CARACTERÍSTICAS, INSTRUMENTOS BÁSICOS Y FRECUENCIAS DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA PARA LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO**

**DECRETO 1575 DE 2007. POR EL CUAL SE ESTABLECE EL SISTEMA PARA LA PROTECCIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO**

**RESOLUCIÓN 0631 DE 2015. POR LA CUAL SE ESTABLECEN LOS PARÁMETROS Y VALORES LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES EN LOS VERTIMIENTOS PUNTUALES A CUERPOS DE AGUA SUPERFICIALES Y A LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.**

**DECRETO 780 DE 2016. POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

**DECRETO 1272 DE 2017 “POR EL CUAL SE ADICIONAL EL CAPÍTULO 2, AL TÍTULO 7, DE LA PARTE 3 DEL LIBRO 2 DE DECRETO 1077 DE 2015, QUE REGLAMENTA PARCIALMENTE EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 1753 DE 2015, EN LO REFERENTE A ESQUEMAS DIFERENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO, ÁREAS DE DIFÍCIL GESTIÓN Y ÁREAS DE PRESTACIÓN, EN LAS CUALES POR CONDICIONES PARTICULARES NO PUEDEN ALCANZARSE LOS ESTÁNDARES DE EFICIENCIA, COBERTURA Y CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA LEY”**

LEYES, DECRETOS, NORMAS Y REGLAMENTOS TÉCNICOS APLICABLES A PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN. ESPECIFICACIONES, TÉRMINOS DE REFERENCIA Y DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA.

LAS EVIDENCIAS REUNIDAS DE ESTA AUDITORÍA SE BASARON EN UN MUESTREO DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE, LO QUE INTRODUCE UN ELEMENTO DE INCERTIDUMBRE.

NOTA: TODA AUDITORÍA SE BASA EN UN MUESTREO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y, POR ELLO, NO ES UNA GARANTÍA DE LA CONFORMIDAD AL 100 % DE ÉSTE CON LOS REQUISITOS.

TIPO DE AUDITORÍA:

DE ACUERDO CON LO DEFINIDO DESDE EL ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Y LOS RESULTADOS DE LA ETAPA 1 DE LA PRESENTE AUDITORÍA, INDIQUE SI SE TRATÓ DE UNA AUDITORÍA:

- CONJUNTA (Cuando dos o más organizaciones auditoras colaboran en la auditoría de un mismo cliente)
- COMBINADA (Cuando un cliente es auditado con respecto a los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión a la vez)
- INTEGRADA (Cuando un cliente haya integrado la aplicación de los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión en un único sistema de gestión y es auditado con respecto a más de una norma)
- N/A

INDIQUE SI LA AUDITORÍA SE LLEVÓ A CABO DE FORMA REMOTA:

- SI
- NO
- COMBINADA

JUSTIFICACIÓN:

ANALIZANDO LAS CONDICIONES SOBRE LA VIABILIDAD, OPORTUNIDADES Y RIESGOS DE LLEVAR A CABO LA AUDITORÍA DE FORMA REMOTA, SE CONCLUYE QUE ES FACTIBLE LLEVARLA A CABO SEGÚN LOS ASPECTOS EVALUADOS EN EL FORMATO ICT-F-92.

EQUIPO AUDITOR Y	NOMBRE Y APELLIDOS	ROL AUDITOR
------------------	--------------------	-------------

<b>ACOMPañANTES:</b>	FREDY HERNÁN VALENCIA MOLINA -FHVM-	LÍDER
	--	--

UNIDADES ORGANIZACIONALES Y FUNCIONALES O PROCESOS AUDITADOS:

**DIRECCIONAMIENTO; TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES; TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE; GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA; GESTIÓN DE LOS RECURSOS; GESTIÓN DE PERSONAL; ATENCIÓN AL USUARIO.**

DESCRIBA SI HUBO CAMBIOS EN EL PLAN DE AUDITORÍA Y SU DEBIDA JUSTIFICACIÓN:

**POR SOLICITUD DEL CLIENTE SE DIO INICIO AL PLAN DE AUDITORÍA MEDIA HORA ANTES DE LO ESTABLECIDO EN LA PLANEACIÓN INICIALMENTE ENVIADA AL CLIENTE Y SE FINALIZÓ MEDIA HORA DESPUÉS DE LO ESTABLECIDO. ESTA MODIFICACIÓN FUE VALIDADA EN LA REUNIÓN DE APERTURA**

REGISTRE SI EVIDENCIÓ CAMBIOS REALIZADOS POR EL CLIENTE, RELATIVOS A:

- LA CONDICIÓN LEGAL, COMERCIAL, DE ORGANIZACIÓN O DE PROPIEDAD
- LA ORGANIZACIÓN Y LA GESTIÓN (POR EJEMPLO, DIRECTIVOS CLAVE, PERSONAL QUE TOMA DECISIONES O PERSONAL TÉCNICO)
- LA DIRECCIÓN Y LUGAR DE CONTACTO
- EL ALCANCE DE LAS OPERACIONES CUBIERTAS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO
- LOS CAMBIOS IMPORTANTES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN Y EN LOS PROCESOS
- OTROS CAMBIOS SIGNIFICATIVOS QUE PUDIERON AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DESDE LA ANTERIOR AUDITORÍA.
- EL CLIENTE NO REALIZÓ CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR SU SISTEMA DE GESTIÓN DESDE LA ANTERIOR AUDITORÍA.

SEGÚN HAYA SELECCIONADO, DESCRIBA EL O LOS CAMBIOS REALIZADOS POR EL CLIENTE.

**NO SE HAN PREENTADO CAMBIO SIGNIFICATIVOS**

REGISTRE CÓMO PUDO EVIDENCIAR QUE EL CLIENTE HAYA NOTIFICADO DEBIDA Y OPORTUNAMENTE DICHOS CAMBIOS AL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, COMO LO REQUIERE EL CONTRATO DE AUDITORÍA Y REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN FIRMADO ENTRE LAS PARTES:

**N.A**

DESCRIBA CÓMO VERIFICÓ LA ATENCIÓN DE LOS HALLAZGOS QUE FUERON REGISTRADOS EN ETAPA 1 Y DEJADOS COMO COMPROMISO DE REVISIÓN EN ETAPA 2:

<b>HALLAZGO REGISTRADO EN EL INFORME DE ETAPA 1 CON COMPROMISO DE VERIFICACIÓN EN ETAPA 2</b>	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b>
<b>NO APLICA</b>	<b>NO APLICA</b>

REGISTRE LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADOS DE LA ÚLTIMA AUDITORÍA INTERNA:

FECHA DE LA ÚLTIMA AUDITORÍA INTERNA: **2024/09/24,25 Y 26**

DETALLES Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA:

**SE EVIDENCIA EL PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS MAM-GC-05 VERSIÓN 4, EL CUAL TIENE POR OBJETIVO EL ESTABLECER LA METODOLOGÍA PARA PROGRAMAR, PLANIFICAR, EJECUTAR Y MONITOREAR LAS AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS A LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN, GARANTIZANDO LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LO PLANIFICADO Y SU MEJORAMIENTO CONTINUO.**

**SE REvisa EL PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS 2024 PROG-001 VERSIÓN 3**

**FECHA DE ELABORACIÓN 24 DE ABRIL DE 2024**

**EN EL PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS 2024 PROG-001 VERSIÓN 3, SE ESTABLECE: PROGRAMA, FECHA DE ELABORACIÓN, AUDITOR INTERNO, OBJETIVO, ALCANCE, RECURSOS, INDICADORES DE GESTIÓN, CRONOGRAMA: ACTIVIDAD, ENTIDAD/RESPONSABLE, FECHA, EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO, OBSERVACIONES, CONTROL DE CAMBIOS.**

**SE VERIFICA PARA 2024 EL PLAN DE AUDITORIA FOR-003 VERSIÓN 1**

**FECHA: 19/09/2024**

**FECHA DE LA AUDITORIA: 24, 25 Y 26 DE SEPTIEMBRE**

**OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA: OBJETIVO: REVISAR LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA COMPAÑÍA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, MEDIANTE LA VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**ALCANCE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**ADEMÁS, EL PLAN DE AUDITORIA FOR-003 VERSIÓN 1, INDICA: AUDITADO(S), DOCUMENTOS DE REFERENCIA: ACTIVIDADES POR DESARROLLAR, HORARIOS**

**COMO RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA SE EVIDENCIA EL INFORME DE AUDITORÍA FR- 001 VERSIÓN 1, EN EL CUAL SE ESPECIFICA:**

**PROCESO / PROYECTO AUDITADO: ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTA ANA FECHA DE LA AUDITORIA: 24, 25 Y 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

**PERSONAL AUDITADO: LÍDERES DE PROCESOS DE APOYO Y MISIONALES DE LA EMPRESA: DIANA MARÍA ALDANA, NÉSTOR CRUZ, ANDREA NIETO, BERLEY REYES, NIRSA TORRES**

**OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: REVISAR LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA COMPAÑÍA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, MEDIANTE LA VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**SE REGISTRARON 11 NO CONFORMIDADES**

REGISTRE LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADOS DE LA ÚLTIMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

**FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN: 2024/07/26**

DETALLES Y RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

**SE REVISAR EL ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL FOR-019 VERSIÓN 2, SE VERIFICA PARA LA ÚLTIMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN REALIZADA EN EL FECHA Y HORA: 26 DE JULIO DE 2024**

**SE EVIDENCIA LA REVISIÓN DE CADA UNA DE LAS ENTRADAS QUE SON REQUISITO ESTABLECIDO POR LA NORMA ISO 9001.2015.**

**COMO CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, SE EVIDENCIA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES COMPROMISOS O TAREAS**

**REALIZAR AJUSTE EN LA PTAP QUE PERMITAN ENCONTRAR EFICIENCIAS Y MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD.**

**INTEGRAR ELEMENTOS DE MONITOREO Y CONTROL AL SISTEMA.**

**CONTINUAR CON LA SECTORIZACIÓN QUE PERMITE REALIZAR UNA ADECUADA GESTIÓN DE PERDIDAS.**

**FORTALECIMIENTO DEL ÁREA DE REDES PARA ASEGURAR QUE EL PRODUCTO LLEGUE CON CALIDAD A LOS USUARIOS.**

**CONCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**EL SGC CUMPLE CON LAS NECESIDADES DE LA ALTA DIRECCIÓN Y LA EMPRESA PARA LLEVAR EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN Y NOS ENCONTRAMOS IDENTIFICANDO OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE PERMITAN SEGUIR MADURANDO LA HERRAMIENTA.**

USO DE DOCUMENTOS (CERTIFICADOS) Y MARCA DE CERTIFICACIÓN:

REGISTRE A CONTINUACIÓN CÓMO EL CLIENTE CONTROLA DE MANERA EFICIENTE EL USO DE LOS DOCUMENTOS (CERTIFICADOS) Y MARCA DE CERTIFICACIÓN, SI ES APLICABLE:

**SE EVIDENCIA LA UTILIZACIÓN DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE ICT PARA ISO 9001:2015 EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://WWW.ACUEDUCTOSANTAANA.CO](https://www.acueductosantaana.co), ELLA UTILIZÁNDOSE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO DE COMODATO DE USO DE MARCA ICT-R03**

FORTALEZAS HALLADAS DURANTE LA AUDITORÍA:

NOTA:

TENGA EN CUENTA QUE EL CUMPLIMIENTO DE UN REQUISITO NO ES UNA FORTALEZA. REGISTRE AQUELLAS ACTIVIDADES, DECISIONES, INSTRUMENTOS, TÉCNICAS, PRÁCTICAS, QUE SEAN DE RESALTAR Y QUE LE AGREGUEN VALOR AL SISTEMA DE GESTIÓN.

**EL ALTO GRADO DE APROPIACIÓN Y COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, LO QUE**

**REFLEJA UNA CULTURA ORGANIZACIONAL SÓLIDA Y ORIENTADA A LA MEJORA CONTINUA.**

**LAS INICIATIVAS DE CONCIENTIZACIÓN IMPLEMENTADAS PARA FOMENTAR EL USO RACIONAL DEL AGUA ENTRE LOS USUARIOS, PROMOVRIENDO UNA GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS.**

**LA ALTA EFICIENCIA EN LA REMOCIÓN DE CONTAMINANTES, ALCANZANDO UN 93% EN EL TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES, LO CUAL DEMUESTRA UN PROCESO ROBUSTO Y EFICAZ EN LA GESTIÓN AMBIENTAL.**

**CONTAR CON TODOS LOS PERMISOS DE MANEJO DE AGUAS AL DÍA, GARANTIZANDO EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS AMBIENTALES Y LEGALES, Y FORTALECIENDO LA CONFIABILIDAD OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN.**

**LA AMPLIA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DE LA NUEVA GERENTE EN GESTIÓN DE PROCESOS, APORTANDO UNA DIRECCIÓN TÉCNICA Y ESTRATÉGICA PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.**

**LA NUEVA ESTRUCTURACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS, QUE SE ALINEA CON LOS PARÁMETROS DE FACTIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD, CONSIDERANDO LOS CICLOS COMERCIAL Y DEL AGUA, LO CUAL OPTIMIZA LA EFICIENCIA Y COHERENCIA DE LAS OPERACIONES.**

**LAS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS DIRIGIDOS A LOS USUARIOS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD, PROMOVRIENDO INCLUSIÓN SOCIAL Y ACCESO EQUITATIVO A LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**LA ESTRUCTURACIÓN DETALLADA Y ACTUALIZADA DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO, ASEGURANDO CLARIDAD EN LAS RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS REQUERIDAS, LO QUE CONTRIBUYE AL DESEMPEÑO EFICIENTE Y AL DESARROLLO DEL PERSONAL.**

**LOS NIVELES ALCANZADOS EN LOS PARÁMETROS DE CONTROL DE CALIDAD EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR) Y LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (PTAP) REFLEJAN UN DESEMPEÑO SOBRESALIENTE EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE TRATAMIENTO. ESTOS RESULTADOS DEMUESTRAN UN CONTROL EFICAZ Y CONTINUO SOBRE LAS VARIABLES CRÍTICAS, GARANTIZANDO QUE LOS EFLUENTES Y EL AGUA TRATADA CUMPLAN CON LOS ESTÁNDARES NORMATIVOS Y DE CALIDAD. ESTA FORTALEZA ES INDICATIVA DE UNA OPERACIÓN BIEN ESTRUCTURADA Y MONITOREADA QUE CONTRIBUYE A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD PÚBLICA, ASEGURANDO LA CONFIABILIDAD EN LA PROVISIÓN Y TRATAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO.**

OPORTUNIDADES DE MEJORA HALLADAS DURANTE LA AUDITORÍA:

NOTA:

POR FAVOR REDÁCTELAS DE FORMA CERRADA, QUE NO SUGIERAN UNA RECOMENDACIÓN O ASESORÍA PARA EL CLIENTE.

POR EJEMPLO, PUEDEN SER OPORTUNIDADES DE MEJORA: 1. REVISAR LA PERTINENCIA DE LA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE INDICADORES. 2. DARLE MÁS IMPORTANCIA A LA INFORMACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DADA LA ALTA UTILIZACIÓN DE ÉSTE ENTRE EL PERSONAL ESTUDIANTIL. 3. REVISAR LA PERTINENCIA DE LA FRECUENCIA DE LAS REUNIONES DEL COMITÉ DE COMPRAS, ETC.

**ES RECOMENDABLE QUE EL DOCUMENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, COMO UNO DE LOS ELEMENTOS CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC), IDENTIFIQUE CLARAMENTE SU ÚLTIMA VERSIÓN Y LA FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EVALUADA.**

**ES IMPORTANTE DAR MAYOR RELEVANCIA A LA DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DEL ANÁLISIS SOBRE SI EL CAMBIO CLIMÁTICO IMPACTA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.**

**EVALUAR LA CONVENIENCIA DE ALINEAR LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN A UN INFORME EJECUTIVO QUE ANALICE CADA UNA DE LAS ENTRADAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA RENTABILIDAD, BASADO EN DATOS HISTÓRICOS Y EL COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES EXAMINADAS.**

**REVISAR LA PERTINENCIA DE QUE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLEZCAN UN OBJETO O PROPÓSITO, EN LUGAR DE UN OBJETIVO.**

**ES ACONSEJABLE IDENTIFICAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES, ASÍ COMO DESARROLLAR PLANES DE ACCIÓN PARA MITIGAR POSIBLES RIESGOS DURANTE CADA PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.**

**ES CONVENIENTE ESTABLECER UNA METODOLOGÍA OBJETIVA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS TIEMPOS DE AUDITORÍA EN CADA PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN, UTILIZANDO CRITERIOS COMO EL NÚMERO DE EMPLEADOS INVOLUCRADOS, LA IMPORTANCIA DEL PROCESO EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, CANTIDAD DE RIESGOS, NO CONFORMIDADES, Y QUEJAS.**

**REVISAR LA PERTINENCIA DE HABILITAR UN ENLACE A LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA PÁGINA WEB PARA QUE LOS CLIENTES PUEDAN ACCEDER FÁCILMENTE A ESTA INFORMACIÓN.**

**DESARROLLAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS CRITERIOS MÁS BAJOS CALIFICADOS DE LOS PROVEEDORES, ESPECIALMENTE EN ASPECTOS COMO LA ENTREGA OPORTUNA DE INFORMES Y LAS DEVOLUCIONES DE INFORMES.**

**REVISAR LA PERTINENCIA DE DOCUMENTAR LAS CONDICIONES DE PROTECCIÓN, ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN PARA ASEGURAR SU PRECISIÓN Y DURABILIDAD.**

**CONSIDERAR LA IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO PARA GESTIONAR LOS MANTENIMIENTOS, LO QUE AUMENTARÍA LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEJORARÍA EL SEGUIMIENTO.**

**REVISAR LAS AUTORIDADES DOCUMENTADAS DE LA GERENCIA Y COMPARARLAS CON LAS ESTABLECIDAS EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL PARA ASEGURAR SU COHERENCIA.**

**REVISEN LA PERTINENCIA DE HACER LOS ANÁLISIS DE 5 POR QUE AUN PARA LAS ACCIONES DE MEJORA ESO LOS LLEVARÁ A DETERMINAR LA VIABILIDAD DE LA MISMA EN TÉRMINOS DE EFECTIVIDAD**

REGISTRE SUS ANOTACIONES ACERCA DE LA VERIFICACIÓN Y ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN, SEGÚN SEA EL CASO.

UBIQUE EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CLIENTE EN ALGUNA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES Y APÓYESE DEL EJEMPLO PARA GENERAR SU INFORME:

- OBRAS/PROYECTOS VISITADOS O CONTRATOS VERIFICADOS:

POR EJEMPLO, DESCRIBA LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS DE LA AUDITORÍA EN ACTAS DE INICIO Y FINALIZACIÓN DE PROYECTOS, DURACIÓN, PÓLIZAS, PROGRAMA DE OBRA, PLANES, BITÁCORAS DE OBRA, RESULTADOS DE ENSAYOS, EPP, CERTIFICADOS DE CALIDAD, LICENCIAS Y PERMISOS, PLANES DE MANEJO AMBIENTAL, LICENCIAS AMBIENTALES, CERTIFICADOS DE RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS, REGISTROS RESPEL, CERTIFICADOS DE COMPETENCIAS, TRAZABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO, ENTRE OTROS.

- VISITAS A AULAS DE CLASE Y ENTREVISTAS A DOCENTES Y PROGRAMAS DE FORMACIÓN AUDITADOS:

POR EJEMPLO, DESCRIBA LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS DE LA AUDITORÍA EN EL PEI, PEPS (PROGRAMAS), ESTRUCTURA CURRICULAR, REGISTROS DE COMPETENCIA DE LOS DOCENTES, CONTRATOS DE MATRÍCULA, REGISTROS EN EL SIET, ACTAS DE CERTIFICACIÓN, ACTAS DE COMITÉ ACADÉMICO, VERIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y LICENCIAS, MANUAL DE CONVIVENCIA, ESTADO DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE, SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS Y A EGRESADOS, ENTRE OTROS.

- VISITAS A PLANTAS DE PRODUCCIÓN:

POR EJEMPLO, DESCRIBA LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS DE LA AUDITORÍA EN PROGRAMA DE PRODUCCIÓN, ÓRDENES DE PRODUCCIÓN, CONTROL DE CALIDAD, PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN, ESTADO DE LA PLANTA, UTILIZACIÓN DE EPP, TRAZABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO, ALMACENAMIENTO, HOJAS DE SEGURIDAD, ALMACENAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS (PELIGROSOS, LÍQUIDOS, EXPLOSIVOS...), TRANSPORTE, ENTRE OTROS.

- VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA, CONTRATOS/MANIFIESTOS DE TRANSPORTE:

POR EJEMPLO, DESCRIBA LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS DE LA AUDITORÍA EN CONTRATOS, MANIFIESTOS DE CARGA, VERIFICACIÓN DE LICENCIAS Y HABILITACIONES, RUTEROS, CERTIFICADOS DE COMPETENCIAS DE CONDUCTORES, CERTIFICADOS Y DOCUMENTOS DE VEHÍCULOS, REGISTRO DE VEHÍCULOS Y CONDUCTORES AUDITADOS, BOTIQUÍN, EQUIPO DE CARRETERA, EQUIPO CONTRA DERRAMES, PREOPERACIONALES, MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS, REVISIONES TECNICO MECÁNICAS Y DE GASES, PRUEBAS DE ALCOHOLIMETRÍA Y SUSTANCIAS ALUSINÓGENAS, REGISTRO DEL PESV, CONTROL A INFRACCIONES, CAPACIDAD TRANSPORTADORA, ENTRE OTROS.

- VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS EN PROCESOS DE SERVICIOS:

POR EJEMPLO, DESCRIBA LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS DE LA AUDITORÍA EN CONTRATOS, PÓLIZAS, ACTAS DE INICIO Y CIERRE, ÓRDENES DE SERVICIO, PROGRAMAS DE TRABAJO, INFORMES, COMPETENCIA DEL PERSONAL, GESTIÓN DE RESIDUOS, CIERRE DE PROYECTO/SERVICIO, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROYECTO/SERVICIO, GESTIÓN DE QUEJAS, ENCUESTAS Y RESULTADOS DE SATISFACCIÓN, ENTRE OTROS.

**POR FAVOR ESCRIBA COMPLETA Y CLARAMENTE, DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES QUE ACABA DE LEER PARA CADA TIPO DE INDUSTRIA Y EL INSTRUCTIVO DEL CAMPO QUE VA A DILIGENCIAR, LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS QUE DAN CUENTA DE LA VERIFICACIÓN Y CONFORMIDAD DE CADA REQUISITO, SIN OMITIR INFORMACIÓN DE EVIDENCIA QUE PERMITA CONSTAR QUE TODOS ELLOS FUERON REVISADOS, SEGÚN SEA PERTINENTE PARA EL PLAN DE AUDITORÍA QUE SE APLICÓ A ESTE CASO DE AUDITORÍA. (EN GENERAL, TODOS LOS REQUISITOS SON APLICABLES PARA CUALQUIER SISTEMA Y SON ESPECÍFICOS LOS QUE REGISTRAN EN PARÉNTESIS ALGUNA NORMA EN PARTICULAR).**

**INCLUYA EN SU REDACCIÓN, EN LO POSIBLE:**

- \* **LAS EVIDENCIAS OBJETIVAS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CLIENTE EN ESTOS REQUISITOS.**
- \* **ESPECIFIQUE QUÉ REGISTROS Y EVIDENCIAS VERIFICÓ Y SU ESTADO.**
- \* **REGISTRE PISTAS DE NOMBRES DE PERSONAS, NÚMEROS Y NOMBRES DE CONTRATOS, CARGOS Y CASOS ESPECÍFICOS QUE USÓ EN LA VERIFICACIÓN, ENTRE OTROS.**
- \* **DESCRIBA LA IMPLEMENTACIÓN DE CADA NORMA SI ES UNA AUDITORÍA PARA MÁS DE UN ESTÁNDAR.**

#### 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

**SE EVIDENCIA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA AA SANTA ANA ESP SA, JULIO DE 2024. MEDIANTE LA METODOLOGÍA FODA ALGUNAS VARIABLES IDENTIFICADAS SON:**

**FORTALEZAS: BUEN MANEJO DE LA INFORMACIÓN, BUEN MANEJO FINANCIERO, EMPRENDEDORES, ESTABILIDAD LABORAL**

**DEBILIDADES: MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMUNITARIOS, RESILIENCIA Y ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS, TRABAJO EN EQUIPO**

**OPORTUNIDADES: APROVECHAMIENTO DE NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, RELACIONAMIENTO CERCANO A LA COMUNIDAD, INNOVACIÓN Y DIFERENCIACIÓN**

**AMENAZAS: PERDIDA DE IMAGEN (COLOR AMARILLO DEL AGUA)**

LA ORGANIZACIÓN DETERMINÓ SI EL CAMBIO CLIMÁTICO ES UNA CUESTIÓN PERTINENTE

**SE EVIDENCIA EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA REALIZADA EN JULIO DE 2024 DONDE SE HACE UN ANALISIS FODA, DETERMINANDOSE QUE ES UNA CUESTIÓN EXTREMADAMENTE PERTINENTE POR VARIAS RAZONES CLAVE, DADO SU IMPACTO DIRECTO SOBRE LA INFRAESTRUCTURA, OPERACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE ESTOS SERVICIOS:**

**VARIABILIDAD EN LAS PRECIPITACIONES, AUMENTO DE EVENTOS EXTREMOS, CALIDAD DEL AGUA,**

**TÚ DIJISTE:**

**PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EL CAMBIO CLIMATICO ES UNA CUESTION PERTINENTE Y POR QUE?**

**CHATGPT PLUS**

**CHATGPT**

**EL CAMBIO CLIMÁTICO ES UNA CUESTIÓN EXTREMADAMENTE PERTINENTE PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR VARIAS RAZONES CLAVE, DADO SU IMPACTO DIRECTO SOBRE LA INFRAESTRUCTURA, OPERACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE ESTOS SERVICIOS:**

**VARIABILIDAD EN LAS PRECIPITACIONES, AUMENTO DE LOS EVENTOS EXTREMOS, CALIDAD DE AGUA ENTRE OTROS**

##### 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

**SE REvisa LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS CÓDIGO MAT-12 VERSIÓN 2, EN ELLA SE IDENTIFICA PARTE INTERESADA, REQUISITOS (NECESIDADES + EXPECTATIVAS), PROCESO RELACIONADO, ACCIÓN POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN, SEGUIMIENTO 2024**

**SE HACE SEGUIMIENTO A:**

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE, NORMATIVIDAD APLICABLE A ACTIVIDAD ECONÓMICA, REQUISITOS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS / RESOLUCIONES PARA EL SERVICIO, TODOS LOS PROCESOS, CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD, CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS, ACTUALIZACIÓN MATRIZ LEGAL PARA TODOS LOS PROCESOS. CONCEPTO DE LEGALIDAD DEL CCU APROBADO.**

**MEDIO AMBIENTE, AUTORIDAD AMBIENTAL, CAR, CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD DE VERTIMIENTOS, CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN DE AGUAS. CUMPLIMIENTO A CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE COMPENSACIÓN DE ÁRBOLES. DIRECCIONAMIENTO. GESTIÓN DE LOS RECURSOS. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA, IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E**

**IMPACTOS AMBIENTALES ESTABLECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS DE USO Y AHORRO EFICIENTE DE AGUA. DESARROLLO DE PGRD. PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIA. CUMPLIMIENTO DE PLANES DE MANTENIMIENTO DE POZOS. EVOLUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE AGUA RESIDUAL. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MANTENIMIENTO DE COMPENSACIÓN. SE DA CUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS DE COMPENSACIÓN ESTABLECIDAS EN LA RESOLUCIÓN CAR #3836 Y SE DA INICIO AL MANTENIMIENTO TRIMESTRAL EN LA ZONA REFORESTADA. SE RADICA ANTE LA CAR LA ACTUALIZACIÓN DEL PUEAA (PLAN DE USO, EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA). SE RADICO ANTE LA CAR LA SEGUNDA CAMPAÑA DE MONITOREO DE RIO BOGOTÁ. SE DA CUMPLIMIENTO AL MANTENIMIENTO SOBRE LA COMPENSACIÓN POR EL PERMISO DE OCUPACIÓN Y CAUSE. SE PREPARA Y ACTUALIZA PARA REPORTAR EL PGRD Y PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS."**

LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICÓ SI PARTES INTERESADAS PERTINENTES TIENEN REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

**MEDIO AMBIENTE, AUTORIDAD AMBIENTAL, CAR, CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD DE VERTIMIENTOS, CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN DE AGUAS. CUMPLIMIENTO A CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE COMPENSACIÓN DE ÁRBOLES. DIRECCIONAMIENTO. GESTIÓN DE LOS RECURSOS. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA, IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ESTABLECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS DE USO Y AHORRO EFICIENTE DE AGUA. DESARROLLO DE PGRD. PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIA. CUMPLIMIENTO DE PLANES DE MANTENIMIENTO DE POZOS. EVOLUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE AGUA RESIDUAL. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MANTENIMIENTO DE COMPENSACIÓN. SE DA CUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS DE COMPENSACIÓN ESTABLECIDAS EN LA RESOLUCIÓN CAR #3836 Y SE DA INICIO AL MANTENIMIENTO TRIMESTRAL EN LA ZONA REFORESTADA. SE RADICA ANTE LA CAR LA ACTUALIZACIÓN DEL PUEAA (PLAN DE USO, EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA). SE RADICO ANTE LA CAR LA SEGUNDA CAMPAÑA DE MONITOREO DE RIO BOGOTÁ. SE DA CUMPLIMIENTO AL MANTENIMIENTO SOBRE LA COMPENSACIÓN POR EL PERMISO DE OCUPACIÓN Y CAUSE. SE PREPARA Y ACTUALIZA PARA REPORTAR EL PGRD Y PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS."**

#### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

SE EVIDNCIA COMO INFORMACION DOCUMENTADA EN EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MAN-001 VERSIÓN 6, EN SU NUMERAL 7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

#### 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

SE REvisa INFORMACIÓN DOCUMENTADO EN DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS VERSIÓN 02

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTA DIAGRAMADO EN EL MAPA DE PROCESO VERSIÓN 02

### CONCEPTO: CUPLE

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

#### NUMERAL SIN REQUISITOS NORMATIVOS

##### 5.1.1 GENERALIDADES

SE EVIDENCIA EL LIDERAZGO DE LA GERENCIA Y SU COMPROMISO CON RESPECTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MEDIANTE:

- A) **PROMOVIENDO UNA CULTURA ORIENTADA A LOS RESULTADOS Y BASADA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS**
- B) **EL ESTABLECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, ASEGURANDO SU ALINEACIÓN CON EL CONTEXTO Y LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN.**
- C) **ASEGURANDO QUE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTÉN PLENAMENTE INTEGRADOS EN LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.**
- D) **PROMOVIENDO EL USO DEL ENFOQUE A PROCESOS Y EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS, FACILITANDO LA GESTIÓN EFICAZ DE INCERTIDUMBRES Y LA MEJORA CONTINUA.**
- E) **GARANTIZANDO LA PROVISIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- F) **DIFUNDIENDO LA RELEVANCIA DE MANTENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EFICAZ Y ALINEADO CON LOS**

#### REQUISITOS NORMATIVOS.

**G) ASEGURANDO QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CUMPLA LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS Y LOS RESULTADOS PLANIFICADOS.**

**H) MOTIVANDO Y APOYANDO A LOS COLABORADORES EN SUS FUNCIONES, CONTRIBUYENDO A LA EFICACIA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

**I) PROMOVRIENDO LA MEJORA CONTINUA EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN.**

**J) FACILITANDO Y RESPALDANDO EL LIDERAZGO DE LOS DISTINTOS NIVELES DE LA DIRECCIÓN EN SUS ÁREAS DE RESPONSABILIDAD PARA FOMENTAR EL ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

LA GERENCIA DEMUESTRA SU LIDERAZGO Y COMPROMISO CON RESPECTO AL ENFOQUE AL CLIENTE MEDIANTE EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

**A) ASEGURA QUE LOS REQUISITOS DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO LOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES, SE DETERMINEN, COMPRENDAN Y CUMPLAN DE MANERA CONTINUA Y CONSISTENTE.**

**B) IDENTIFICA Y CONSIDERA LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES QUE PUEDAN AFECTAR LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, ASÍ COMO LA CAPACIDAD DE AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**

**C) MANTIENE UN ENFOQUE CONTINUO EN EL INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ORIENTANDO LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS HACIA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS.**

#### 5.2 POLÍTICA

##### NUMERAL SIN REQUISITOS NORMATIVOS

##### 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA

**SE REVISLA LA POLÍTICA DE CALIDAD DOCUMENTADA EN EL PLANEACIÓN ESTRATÉGICA AA SANTA ANA ESP SA, JULIO DE 2024., SIENDO ELLA:**

**EN SANTA ANA ESP S.A SUMINISTRAMOS A NUESTROS CLIENTES SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, REALIZANDO LA CAPTACIÓN, ALMACENAMIENTO, TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, Y LA CORRECTA DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES, ACORDE A LAS NECESIDADES DE NUESTROS USUARIOS.**

**NUESTRO COMPROMISO ORGANIZACIONAL ES CUMPLIR LOS REQUISITOS APLICABLES, MEJORANDO CONTINUAMENTE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SOPORTADO CON UN CAPITAL HUMANO COMPROMETIDO Y COMPETENTE.**

##### 5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

**SE REVISLA EL LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN FOR- 028 VERSIÓN 2**

**REALIZADA EL 16 DE AGOSTO DE 2024 Y RELACIONADA CON POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

##### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

**SE EVIDENCIA A MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGOS, CÓDIGO: PC-002, VERSIÓN 5. PARA CADA UNO DE LOS MANUALES SE HACE REFERENCIA A: NOMBRE DEL CARGO, JEFE INMEDIATO, ÁREA, SUBORDINADOS, LUGAR DE OPERACIÓN, EL OBJETIVO DEL CARGO, NIVEL DEL CARGO, NIVEL DE DECISIÓN, EDUCACIÓN, CONVALIDACIÓN, FORMACIÓN, EXPERIENCIA, HABILIDADES REQUERIDAS, AUTORIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS, ÁREAS EXTERNAS CON LAS QUE SE RELACIONA, RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL CARGO: ESTRATÉGICAS, FINANCIERAS, LEGALES, COMERCIALES, JUNTA DIRECTIVA, RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, RESPONSABILIDAD FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENERA, PELIGROS SST ASOCIADOS AL CARGO, EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES, DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PERSONAL, OBSERVACIONES Y CONTROL DE FIRMAS.**

**SE REVISLA PARA LOS CARGOS DE GERENTE Y OPERADOR DE PLANTA POTABLE:**

**HOJA DE VIDA DE ANA MARÍA ALDANA ROMERO; FORMACIÓN: INGENIERA CIVIL DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE, ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EN LA UNIVERSIDAD EAN, ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE PROYECTOS EN LA UNIVERSIDAD EAN. EXPERIENCIA LABORAL: ASESOR TÉCNICO FONDO EMPRESARIAL PATRIMONIO AUTÓNOMO-DIRECCIÓN EMPRESAS INTERVENIDAS Y LIQUIDACIÓN, LÍDER GESTIÓN DE PROVEEDORES GRUPO ENERGÍA DE BOGOTÁ. SECTOR MIXTO. (AGOSTO 2021 – SEPTIEMBRE 2022), LÍDER OPERATIVO DE ABASTECIMIENTO GRUPO ENERGÍA DE BOGOTÁ. SECTOR MIXTO. (FEBRERO 2019- JULIO 2021). COMPETENCIAS: CAPTURA Y GESTIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS. COORDINACIÓN Y FORMACIÓN DE EQUIPOS. PENSAMIENTO CRÍTICO. TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN. IDIOMAS. INGLÉS B2.**

HOJA DE VIDA DE JHON FREDY MARROQUÍN GACHA CON CEDULA DE CIUDADANÍA: 1075654346 DE ZIPAQUIRÁ, FORMACIÓN ACADÉMICA SECUNDARIA: INSTITUTO TÉCNICO LUIS ORJUELA EN 2005, EXPERIENCIA LABORAL EN CARGO DE OPERARIO DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EN E.E.A SANTA ANA E.S.P.S.A. DESDE EL 19 DE FEBRERO DE 2008.

5.4 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN (ISO 45001)

**NO APLICA**

**CONCEPTO: CUMPLE**

## 6 PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

**SE TIENEN DOCUMENTADOS LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA AA SANTA ANA ESP SA, JULIO DE 2024, ASÍ:**

- SER UN ACUEDUCTO SOSTENIBLE Y EFICIENTE**
- GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DEL PRODUCTO**
- CUMPLIR CON LOS REQUISITOS APLICABLES**
- MANIFESTAR EMPATÍA HACIA LOS CLIENTES Y LA COMUNIDAD**

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

**SE VERIFICA LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO MAM-GC-04 VERSIÓN 3, EN EL CUAL SE PRESENTA PARA PERMITIR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS A REALIZAR, CON LA MÍNIMA AFECTACIÓN A LOS SERVICIOS Y ASÍ CONTROLAR GRAN PARTE DE LOS RIESGOS POTENCIALES QUE LOS CAMBIOS TRAEN CONSIGO, ASÍ COMO ASEGURAR LA UTILIZACIÓN DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS PARA QUE “ESA SITUACIÓN NUEVA” SEA EJECUTADA DE FORMA EFICIENTE MEJORANDO LAS OPERACIONES DIARIAS DE LA ORGANIZACIÓN.**

6.1.2 ASPECTOS AMBIENTALES (ISO 14001)

**NO APLICA**

6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES (ISO 45001)

**NO APLICA**

6.1.3 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS (ISO 14001 – ISO 45001)

**NO APLICA**

6.1.4 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES (ISO 14001 – ISO 45001)

**NO APLICA**

6.2 OBJETIVOS AMBIENTALES / SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS (ISO 14001 – ISO 45001)

**NO APLICA**

6.2.1 OBJETIVOS AMBIENTALES / DE LA SST (ISO 14001 – ISO 45001)

**NO APLICA**

6.2.2 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS AMBIENTALES / DE LA SST (ISO 14001 – ISO 45001)

**NO APLICA**

**CONCEPTO: CUMPLE**

## 7 APOYO

### 7.1 RECURSOS

**SE VERIFICA AL CRONOGRAMA MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPOS 2024, EN EL SE DEFINEN ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PARA:**

**PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE**

**MOTORES: MYQ, MANTENIMIENTO EQUIPOS ELÉCTRICOS PLANTA POTABLE Y POZOS MY Q, BOMBAS: MYQ, POZOS: DOSIFICADORES, CLORADOR Y TANQUES: LABORATORIO PTAP, ANÁLISIS DE LABORATORIO.**

**PLANTA DE AGUA RESIDUAL**

**REDES, LÍNEAS Y DUCTOS, ANÁLISIS DE LABORATORIO, EQUIPOS ELÉCTRICOS, BOMBAS, PLANTA Y EQUIPOS**

#### 7.1.1 GENERALIDADES

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 7.1.2 PERSONAS

**SE REvisa EL ORGANIGRAMA APROBADO EL AGOSTO DE 2024**

**SE REvisa EL LISTADO DE PERSONAL SANTA ANA 2024, EN EL CUAL SE IDENTIFICA: N°, NOMBRE, # CEDULA, CARGO, FECHA INGRESO, GENERO, EDAD, NIVEL ESCOLARIDAD, ÁREA, TIPO DE CONTRATO, ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA, PERSONAL A CARGO**

#### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

**SE REvisa EL INFORME DE ESTUDIO RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL, EXTRALABORAL Y SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS. ELABORADO POR: – ONE SOLUCIONES - PSICÓLOGA ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BOGOTÁ, CUNDINAMARCA SEPTIEMBRE, 2024**

#### CONCLUSIONES

**SOCIALIZAR AL COMITÉ DE CONVIVENCIA Y DEMÁS PARTES INTERESADAS.**

**REALIZAR LA APLICACIÓN DE BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN 2 AÑOS COMO LO INDICA LA RESOLUCIÓN 2764 DE 2022, DE ACUERDO CON EL RESULTADO GENERAL DE LA APLICACIÓN. NO OBSTANTE, LA PERIODICIDAD DE LA APLICACIÓN NO DEBE INTERPRETARSE COMO UNA MEDIDA ÚNICA Y SUFICIENTE PARA ABORDAR LOS RIESGOS IDENTIFICADOS. ES CRUCIAL RECONOCER QUE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEBE SER UN PROCESO CONTINUO E INTEGRAL. SE RECOMIENDA IMPLEMENTAR ACTIVIDADES Y PROGRAMAS DESTINADOS A MITIGAR LOS RIESGOS IDENTIFICADOS COMO ALTOS EN LA EVALUACIÓN.**

**SE VERIFICA EL PROGRAMA DE BIENESTAR E INCENTIVOS AL EMPLEADO PRG-04 VERSIÓN 1**

**SE REvisa EL DE 12 SEPTIEMBRE 2024**

#### OBJETIVO GENERAL

**EL PROGRAMA DE BIENESTAR E INCENTIVOS AL TRABAJADOR, ESTÁ ORIENTADO A PROMOVER UN DESEMPEÑO EXITOSO Y MOTIVAR EL COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS A TRAVÉS DE LOS PROGRAMAS ORIENTADOS A LA FORMACIÓN, PROTECCIÓN Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL, ASÍ COMO A FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.**

**CON ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FORMAL ( SOLICITUDES DE ESTUDIO A TRAVÉS DE CONVENIO, CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN AL TRABAJADOR DE LAS DIFERENTES ÁREAS ), EQUILIBRIO PSICOSOCIAL Y CAMBIO ORGANIZACIONAL (JORNADA DEPORTIVA DE DOS (2) HORAS, FLEXIBILIDAD HORARIA, COWORKING PARA ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR LIDERES DE ÁREA EN OTRAS INSTALACIONES, TRABAJO EN CASA, DÍA DE LA FAMILIA, OTORGAR DÍA DE CUMPLEAÑOS, DÍA DE LA MUJER, DÍA DE LA MADRE, DÍA DEL PADRE, DÍA AMOR Y AMISTAD, MEDICIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL, REALIZACIÓN DE LA SEMANA DE LA SALUD, NOVENA DE NAVIDAD Y DESPEDIDA DE AÑO)**

#### 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**SE REvisa CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN CLT 123723 EMITIDO POR COMPAÑÍA NACIONAL DE METROLOGÍA CON ACREDITACIÓN 09-LAC-008, PARA EL MULTIPARÁMETRO CON SENSOR DE TEMPERATURA DE PH METRO INDICADOR: 22260361 // SENSOR: C214312002, FECHA DE CALIBRACIÓN 2023-05-11**

**SE EVIDENCIA FICHA TÉCNICA DE MAQUINARIA, REALIZADO POR: NÉSTOR CRUZ, MAQUINA –EQUIPO: COLORÍMETRO, MARCA: HACH, MODELO: DR 890, PROVEEDOR: HACH COLOMBIA, UBICACIÓN: PLANTA POTABLE – LABORATORIO, SECCIÓN: CUARTO DE**

COLORO. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS: COLORÍMETRO PORTÁTIL MULTIPARAMÉTRICO PARA DETERMINACIÓN DE CLORO RESIDUAL Y HIERRO ENTRE OTROS, USO NECESARIO DE REACTIVOS, APTO PARA CONECTIVIDAD TIPO DATALOGGIN. FUNCIÓN DE LA MAQUINA O EQUIPO: DETERMINACIÓN DE HIERRO Y CLORO RESIDUAL EN AGUA CRUDA, PRE TRATADA Y TRATADA EN PLANTA POTABLE Y RED DE DISTRIBUCIÓN. FECHA DE INSTALACIÓN INICIAL: 01/04/2017.

SE VERIFICA REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO CON CÓDIGO: GTEC-F-886, VERSIÓN 02 DE LA EMPRESA HACH COMPANY, PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO – VERIFICACIÓN. PARA EL CLIENTE E.A.A. DE SANTA ANA E S P S.A. EQUIPO: COLORÍMETROS, MODELO DR 890, MARCA: HACH COMPANY, SERIAL: 130190C93813. SERVICIO REALIZADO SERGIO MURCIA EL 04/01/2024. PRÓXIMA REVISIÓN: 04/01/2025. MÉTODO DE MEDICIÓN: COMPARACIÓN DIRECTA POR MEDIO DE UN SET DE ESTÁNDARES CERTIFICADOS DE CONFIRMACIÓN DE LECTURAS. ESTOS ESTÁNDARES VIENEN DISEÑADOS PARA ABSORBER (ABS) UN HAZ DE LUZ A UNA LONGITUD DE ONDA DE ESPECTRO VISIBLE ESPECIFICO QUE COMPRUEBA LA PRECISIÓN FOTOMÉTRICA. PATRONES UTILIZADOS: DR/CHECK 27639-00 LOTE A3236.

SE EVIDENCIA FICHA TÉCNICA DE MAQUINARIA, REALIZADO POR: NÉSTOR CRUZ, MAQUINA –EQUIPO: MEDIDOR DE PH, MARCA: HACH, MODELO: SENSION PH1, PROVEEDOR: HACH COLOMBIA, UBICACIÓN: PLANTA POTABLE – LABORATORIO, SECCIÓN: CUARTO DE CLORO. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS: MEDIDOR DE PH PARA AGUAS CLARAS O EN PROCESO DE POTABILIZACIÓN CON SONDA PARA MEDICIÓN. FUNCIÓN DE LA MAQUINA O EQUIPO: DETERMINACIÓN DE PH EN AGUA CRUDA, PRE TRATADA Y TRATADA EN PLANTA POTABLE EN RED DE DISTRIBUCIÓN. FECHA DE INSTALACIÓN INICIAL: 01/04/2017.

SE VERIFICA REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO CON CÓDIGO: GTEC-F-086, VERSIÓN 02. REPORTE TÉCNICO: 15775; DE LA EMPRESA HACH COMPANY, PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO – VERIFICACIÓN. PARA EL CLIENTE E.A.A DE SANTA ANA E S P S.A. EQUIPO: PHMETRO DE MESA, MODELO: SENSION+PH1, MARCA: HACH COMPANY, SERIAL: 315059. SERVICIO REALIZADO SERGIO MURCIA EL 04/01/2024. PRÓXIMA REVISIÓN: 04/01/2025. MÉTODO DE MEDICIÓN COMPARACIÓN DIRECTA CON MATERIAL DE REFERENCIA TRAZADA A NIST, UTILIZANDO BUFFERS DE PH 4, PH 7 Y PH 10. CONFORME AL MANUAL DE PROCEDIMIENTO SE REALIZA VERIFICACIÓN EN UNO, DOS O TRES PUNTOS; LOS RESULTADOS OBTENIDOS DESPUÉS DE LA VERIFICACIÓN DEBERÁN ESTAR DENTRO DE LOS PARÁMETROS DEFINIDOS POR EL FABRICANTE. PATRONES UTILIZADOS: PH 4,01 – CAT. 2283456 – LOTE 2189C; PH 7,00 – CAT. 2283556 – LOTE 2167A; PH 10,01 – CAT. 2283656 – LOTE 3063A. RECOMENDACIONES: EL EQUIPO QUEDA OPERANDO NORMALMENTE. SE RECOMIENDA REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y VERIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DE NUESTROS EQUIPOS PARA ASEGURARNOS DE QUE ESTÉN TRABAJANDO DE MANERA ÓPTIMA Y PROLONGAR LA VIDA ÚTIL DE LOS MISMOS. PENDIENTE % 95, ESTADO DEL EQUIPO: CUMPLE.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA

**CONCEPTO: CUMPLE**

7.2 COMPETENCIA

NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA

**CONCEPTO: CUMPLE**

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA

**CONCEPTO: CUMPLE**

7.4 COMUNICACIÓN (INTERNA Y EXTERNA)

NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA

**CONCEPTO: CUMPLE**

**7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

**7.5.1 GENERALIDADES**

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

**7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

**7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

**A LO LARGO DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA SE HACE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRO-003 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS VERSIÓN 1 Y EN EL PRO- 006 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS VERSIÓN 2,**

**SE VERIFICÓ LA ACTUALIZACIÓN DEL , FOR-001 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS VERSIÓN 2 Y DEL FOR-002 LISTADO DE REGISTROS VERSIÓN 1.**

**4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD (NTC 5555)**

**NO APLICA**

**CONCEPTO: CUMPLE**

**8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

(ISO 9001 E ISO 14001)

**SE REVISLA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN LA MATRIZ PROCEDIMIENTOS PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE CÓDIGO: MAT-009 VERSIÓN 3**

**OBJETIVO DESCRIBIR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE Y EL PROCESO DE EXTRACCIÓN EN POZOS.**

**EN LA MATRIZ SE IDENTIFICA**

**PROCESO, CONTROLES, RESPONSABLE, FRECUENCIA, REGISTRO, SST, DOCUMENTO RELACIONADO, MANTENIMIENTO, RESPONSABLE, DURACIÓN, SGSST, FRECUENCIA, REGISTRO RELACIONADO, DOCUMENTO RELACIONADO**

**SE VERIFICA EL MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PTAP MAN-002 VERSIÓN 2, EL CUAL TIENE EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE ES RETIRAR LAS PARTÍCULAS PRESENTES EN SUSPENSIÓN Y DILUCIÓN, PARA DE ESTE MODO OBTENER UN EFLUENTE DE BUENA CALIDAD DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 2115 DE JUNIO DE 2007.**

**SE REVISLA LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE POTABILIZACIÓN MM-GA-02 VERSIÓN 1 EL CUAL PRESENTA EL OBJETIVO DE OPERAR LOS EQUIPOS DE MANERA EFICIENTE, DE ACUERDO CON LA DEMANDA DE USUARIOS Y CONTRATOS, PARA ASÍ PRODUCIR AGUA POTABLE DE ALTA CALIDAD QUE CUMPLA CON LOS ESTÁNDARES DE SALUD PÚBLICA Y SEA SEGURA PARA EL CONSUMO HUMANO**

**SE HACE SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, FIRMADO CON EL MUNICIPIO DE SOACHA EL CUAL TIENE POR OBJETO DEFINIR LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS POR PARTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA E.S.P S.A., EN ADELANTE PERSONA PRESTADORA, A UN SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, A CAMBIO DE UN PRECIO EN DINERO, VIGENCIA. EL CONTRATO SE ENTENDERÁ CELEBRADO A TÉRMINO INDEFINIDO.**

**SE REVISLA INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN EL ANÁLISIS DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE**

**FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN 6/11/2024**

**EN ELLA SE MIDEN INDICADORES: OLOR, TEMPERATURA, COLOR APARENTE, TURBIEDAD, PH, CARBONO ORGÁNICO TOTAL- COT, NITRITOS NO2, NITRATOS NO3, ALCALINIDAD TOTAL CACO3, CLORUROS CL-, ALUMINIO AL3+, DUREZA TOTAL CACO3, HIERRO**

TOTAL FE, MANGANESO MN, SULFATOS SO<sub>4</sub> 2-, CLORO RESIDUAL, FOSFATOS, CALCIO TOTAL, COLIFORMES TOTALES, ESCHERICHIA COLI, FLUORUROS, ZINC, MOLIBDENO, MAGNESIO, IRCA, CANTIDAD DE PARÁMETROS CUMPLIDOS

SE REVISAN ANÁLISIS DE SEPTIEMBRE, PARA ESTA VIGENCIA, SE DIÓ CUMPLIMIENTO A LOS 22 PARÁMETROS DEL IRCA MENCIONADOS EN LA RESOLUCIÓN 2115 DE 2007, REPORTANDO VALORES INFERIORES A LOS LÍMITES MÁXIMOS PERMITIDOS REPORTANDO UNA CALIFICACIÓN "SIN RIESGO". CONTINUAR CON EL MONITOREO PERMANENTE EN PROCESOS DE POTABILIZACIÓN Y CALIDAD, ASEGURANDO LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SE REVISAN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE REDES Y ACCESORIOS HIDRÁULICOS VERSION 01, SE VERIFICA PARA INSTALACIÓN DE VÁLVULA PTAR, HIDRANTE, FECHA 30/10/2024 Y DEL 31/07/2024

SE REVISAN EL INFORME TRIMESTRAL 1. MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA EL TRIMESTRE 1-2024 Y TRIMESTRE 3- 2024

SE REVISAN PLANOS

PLANES MAESTROS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA Y NUEVAS ÁREAS DE EXPANSIÓN URBANAS CONEXAS DISGRAL-ACU-01

REGISTRO DE DATOS DE OPERACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE FOR-047 VERSIÓN 2

SE REVISAN PARA NOVIEMBRE 9 DE 2024

EN EL CUAL SE CONTROLA, ENTRE OTROS: POZOS ACTIVOS, B IMPULSIÓN. B ELEVACIÓN, LECTURA DE MEDIDOR, DOSIFICACIÓN DE SULFATO, DOSIFICACIÓN DE SODA, DOSIFICACIÓN DE CLORO, LAVADO DE FILTROS, MEDIDOR DE SALIDA DE PLANTA, ESTADO DE ESTANQUE PRINCIPAL DE DISTRIBUCIÓN AL RECIBIR TURNO, ANÁLISIS DIARIO DE AGUA EN RED, CAMBIO DE TANQUE

SE REVISAN REGISTRO OPERACIONES DIARIAS Y EVENTUAL EN PTAR FOR-50 VERSIÓN 01, SE VERIFICA PARA 11-11-2024

EN EL CUAL SE CONTROLA: FECHA, TURNO, OPERADOR QUE ENTREGA, OPERADOR QUE RECIBE, EQUIPO, TIEMPO DE TRABAJO, LECTURA INICIAL, LECTURA FINAL, OBSERVACIONES, PARÁMETROS (PH, OXÍGENO DISUELTO, LODOS SEDIMENTALES, ENERGÍA ACTIVA, ENERGÍA REACTIVA, AFORO), TAREAS RUTINARIAS, MANTENIMIENTO DE TANQUES, VERTIMIENTO Y LAGUNAS, INSUMOS QUÍMICOS

SE VERIFICA LA MATRIZ PROCEDIMIENTOS PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL CÓDIGO: MAT-008 VERSIÓN 4

MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PTAR MAN-003 VERSIÓN 5, EL OBJETIVO PRINCIPAL DEL PRESENTE MANUAL ES QUE SIRVA COMO UN DOCUMENTO DE CONSULTA Y ORIENTACIÓN PARA LAS PERSONAS QUE OPERAN Y BRINDAN MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DENTRO DE LA EMPRESA.

SE HACE SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y VERTIMIENTO DE AGUA RESIDUAL MM-GA-06 VERSIÓN 1

OBJETIVO:

OPERAR Y MANTENER LAS UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CON EL FIN MITIGAR Y DISMINUIR LA CONTAMINACIÓN DE LOS CUERPOS DE AGUA EN DONDE LA EMPRESA REALIZA EL VERTIMIENTO

SE REVISAN EL INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE AGUA RESIDUAL DOMÉSTICA, ELABORADO POR SGS COLOMBIA S.A.S, FECHA DE MONITOREO 2024-05-15, CON CONCLUSIONES

LAS UNIDADES DE PH REGISTRADAS A LA SALIDA PTAR PERMITIERON CLASIFICAR EL AGUA PROVENIENTE DE ESTE PUNTO COMO NEUTRA, CON RESPECTO A LA NORMATIVIDAD ESTE PARÁMETRO SE ENCUENTRA DENTRO DEL RANGO DE 6,00 – 9,00 UNIDADES ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 8 DE LA RESOLUCIÓN 0631 DE 2015

- PARÁMETROS COMO LA DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO, SÓLIDOS SUSPENDIDOS TOTALES, GRASAS Y ACEITES REPORTARON CONCENTRACIONES QUE SE ENCUENTRA POR DEBAJO DE LOS LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES ESTABLECIDOS EN EL ARTICULO 8 DE LA RESOLUCIÓN 0631 DE 2015, EVIDENCIANDO DE ESTA MANERA LA EFICIENCIA DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO.
- LOS SÓLIDOS SEDIMENTABLES CUMPLEN CON EL LÍMITE MÁXIMO PERMISIBLES ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 8 DE LA RESOLUCIÓN 0631 DE 2015.
- PARÁMETROS TENSOACTIVOS, FÓSFORO TOTAL, HIDROCARBUROS TOTALES, NITRÓGENO AMONIACAL, NITRÓGENO TOTAL, NITRATOS, NITRITOS Y ORTOFOSFATOS REPORTARON CONCENTRACIONES ACORDES AL TIPO DE AGUA ANALIZADA, CON RESPECTO A LA NORMA SE CUMPLE CON LO ESTABLECIDO EN ESTA "ANÁLISIS Y REPORTE".
- EN LA SALIDA PTAR SE REGISTRÓ UNA TEMPERATURA LA CUAL SE ENCUENTRA POR DEBAJO DEL LÍMITE FIJADO EN EL ARTÍCULO 5 DE LA RESOLUCIÓN 631 DE 2015.

PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SOACHA, MAYO DE 2024

DEFINIR Y DOCUMENTAR EL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA QUE CONTenga LAS POSIBLES AMENAZAS, VULNERABILIDADES Y EMERGENCIAS COMO LAS ACCIONES Y MEDIDAS A IMPLEMENTAR EN CASO DE PRESENTARSE UNA SITUACIÓN DE RIESGO EN EL SISTEMA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DE LA URBANIZACIÓN QUINTAS DE SANTA ANA, EN EL MUNICIPIO DE SOACHA, CUNDINAMARCA Y QUE PERMITA GARANTIZAR EL RESTABLECIMIENTO EN CORTO TIEMPO DE LA NORMAL OPERACIÓN.

SE REvisa ARCHIVO “TURNOS OCTUBRE 2024 PLANTA POTABLE” EN EL CUAL SE REGISTRAN: NOVEDADES, FESTIVO, DESCANSO, REEMPLAZO POR NOVEDADES, INDUCCIÓN, INICIO OPERACIÓN, DÍA DE LA FAMILIA/COMPENSACIÓN. ELABORA POR NÉSTOR CRUZ, COORDINADOR OPERATIVO.

SE VERIFICA FORMATO DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO DE POZOS Y SUMIDEROS, VERSIÓN 1. ACTIVIDADES A REALIZAR: MANTENIMIENTO PREVENTIVO VACTOR ALAMEDA. ZONA DE INTERVENCIÓN: POZO PLUVIAL, FECHA: 06/11/2024.

SE VERIFICA FORMATO DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO DE POZOS Y SUMIDEROS, VERSIÓN 1. ACTIVIDADES A REALIZAR: MANTENIMIENTO CON VACTOR EN CAJA DOMICILIARIA. ZONA DE INTERVENCIÓN: RUTA 1, FECHA: 07/11/2024.

8.1.1 GENERALIDADES (ISO 45001)

NO APLICA

8.1.2 ELIMINAR PELIGROS Y REDUCIR RIESGOS PARA LA SST (ISO 45001)

NO APLICA

8.1.3 GESTIÓN DEL CAMBIO (ISO 45001)

NO APLICA

8.1.4 COMPRAS (ISO 45001)

NO APLICA

**CONCEPTO: CUMPLE**

8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (ISO 14001 -ISO 45001)

NO APLICA

**CONCEPTO: CUMPLE**

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE (ISO 9001-NTC 5555)

SE REvisa EL MANUAL PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS 2023, EL CUAL PRESENTA EL OBJETIVO DE TENER UNA HERRAMIENTA QUE LE PERMITA A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA ESTABLECER POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE ACCIÓN PARA COMUNICARSE ASERTIVAMENTE CON TODOS SUS PÚBLICOS EN SITUACIONES DE CRISIS ORGANIZACIONAL, O CUANDO SE PRESENTEN IMPACTOS EXTERNOS DIRECTOS E INDIRECTOS, CON EL FIN DE FACILITAR EL DIRECCIONAMIENTO DE LAS ACCIONES COMUNICATIVAS ORIENTADAS A PREVENIR Y AFRONTAR CON EFECTIVIDAD LAS SITUACIONES DE CRISIS O RIESGO

SE REvisa EL DOCUMENTO ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA ESP SA DE DICIEMBRE DEL 2022

SE REvisa LA MATRIZ DE COMUNICACIONES MAT-010 VERSIÓN:4, EN LA MATRIZ SE HACE LA IDENTIFICACIÓN DE:

NOMBRE DEL PROCESO, QUE SE COMUNICA, QUIEN LO COMUNICA, A QUIEN LO COMUNICA, CUANDO LO COMUNICA, COMO LO COMUNICA

SE HACE SEGUIMIENTO A:

ATENCIÓN AL USUARIO, REQUERIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE USUARIOS, AL ENCARGADO DEL CLIENTE, A CRITERIO DE LA ALTA GERENCIA.

NUEVOS USUARIOS, DIRECTOR COMERCIAL, COORDINADOR DE OPERACIONES, USUARIO-PERSONAL OPERATIVO, CADA VEZ QUE SE

**PRESENTEN, CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO.**

**DIVULGACION DE INFORMACIÓN COMERCIAL RELEVANTE PARA EL USUARIO, DIRECTOR COMERCIAL, COMUNICADOR, USUARIOS Y LA COMUNIDAD, CUANDO SE REQUIERA, PIEZAS PUBLICITARIAS EN REDES SOCIALES, NOTAS DE PRENSA, COMUNICADOS ESCRITOS, PÁGINA WEB, COMUNICADOS IMPRESOS, FLYERS O AFICHES, CARTELERA EXTERNA**

**USUARIOS**

**NOVEDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DIRECTOR COMERCIAL, USUARIOS, CUANDO SE PRESENTEN, DOCUMENTO IMPRESO, PÁGINA WEB, COMUNICADOS EN REDES SOCIALES**

**CAMBIOS DE TARIFA, GERENCIA, DIRECTOR COMERCIAL, USUARIOS, CUANDO SE PRESENTEN, DOCUMENTO IMPRESO, PAUTA EN MEDIOS IMPRESOS, PÁGINA WEB, CARTELERA EXTERNA**

**SE REVISÓ INFORME TRIMESTRAL 2 DE 2024. MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. SE ENCUENTRAN ALGUNAS CONCLUSIONES: 1) MANTENIMIENTO DE POZOS Y SUMIDEROS Y LAVADO DE PUNTOS ESTRATÉGICOS DE LA RED. 2) INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE VÁLVULAS, JUNTO A LA RENOVACIÓN DE TUBERÍA DE TRES PULGADAS PARA ABASTECER A LOS USUARIOS DE LAS MANZANAS 62, 63, 64 Y 65. 3) ACTUALIZAMOS NUESTRA PRIMERA VERSIÓN DEL CATASTRO DE REDES, DISPONIBLE PARA CONSULTA EN NUESTRA PÁGINA WEB.**

**SE REVISÓ INFORME TRIMESTRAL 2 DE 2024. MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. SE ENCUENTRAN ALGUNAS CONCLUSIONES: 1) MANTENIMIENTO DE POZOS Y SUMIDEROS Y LAVADO DE PUNTOS ESTRATÉGICOS DE LA RED. 2) INSTALACIÓN DE VÁLVULAS DE PURGA Y REMPLAZO DEL PARQUE DE MEDIDORES ENMARCADO EN EL PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DEL PUEAA DE LA EAA DE SANTA ANA ESP SA, CON LA REPOSICIÓN DE ESPACIO PÚBLICO. 3) MEJORAMOS LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SECTOR CON LA ENTRADA EN OPERACIÓN DE NUESTRAS VÁLVULAS DE PURGA, A FIN DE ATENDER LA NECESIDAD DE NUESTROS USUARIOS.**

**CONCEPTO: CUMPLE**

**8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ISO 9001-NTC 5555)**

**SE VERIFICA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES PRO-009 VERSIÓN 2 EL CUAL TIENE EL OBJETIVO DE IDENTIFICAR LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES A LA E.A.A DE SANTA ANA E.S.P S.A, ESTABLECIENDO UNA METODOLOGÍA QUE PERMITA DIVULGARLOS, APLICARLOS, MANTENERLOS ACTUALIZADOS Y EVALUARLOS CONTINUAMENTE.**

**SE REVISÓ RESOLUCIÓN No. 3836 DE NOVIEMBRE DE 2019 POR MEDIO DE LA CUAL SE OTORGA UNA AUTORIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE CAUSE Y SE ADOPTAN OTRAS DETERMINACIONES. EL DIRECTOR JURÍDICO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR, EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES QUE LE CONFIERE A LA LEY 99 DE 1993, LAS DELEGADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL MEDIANTE LA RESOLUCIÓN 3404 DEL 01 DE DICIEMBRE DEL 2014, ACLARA Y ADICIONA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN 3443 DEL 2 DE DICIEMBRE DE 2014, Y ESPECIALMENTE POR LO DISPUESTO EN EL DECRETO LEY 2811 DE 1974 Y EL DECRETO 1076 DE 2015, QUE MEDIANTE LA RADICACIÓN 11161100670 DEL 5 DE ABRIL DE 2016 (FOLIO UNO AL 34), LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA EPS S.A. PRESENTÓ LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE OCUPACIÓN DE CAUSA DEL RÍO BOGOTÁ EN LAS COORDENADAS X: 980870 Y: 997638, PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE DESCARGUE DE LAS AGUAS RESIDUALES PROVENIENTES DE SU PLANTA DE TRATAMIENTO-PTARD, DENTRO DEL PREDIO UBICADO EN LA CRA 20 No. 7 A – 04, BARRIO QUINTAS DE SANTA ANA - SECTOR COMUNA 1, JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SOACHA, CUNDINAMARCA, IDENTIFICADO CON MATRÍCULA INMOBILIARIA NÚMERO 051189433.**

**CONCEPTO: CUMPLE**

**8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ISO 9001-NTC 5555)**

**MATRIZ DE REQUISITOS NORMATIVOS MAT 001 VERSIÓN 4, EN ELLA SE IDENTIFICA:**

**DOCUMENTO, TIPO DE NORMA, NUMERO, AÑO; EMISOR, TEMÁTICA DE LA NORMA, DESCRIPCIÓN DE LA NORMA, EVALUACIÓN, RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO; OBSERVACIÓN**

SE REVISACUERDO NO. 001-18 (06 DE JULIO DE 2018). “POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBAN LAS TARIFAS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE PRESTA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA E.S.P. S.A. DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LA RESOLUCIÓN CRA 825 DE 2017, MODIFICA Y ADICIONA POR LA RESOLUCIÓN CRA 844 DE 2018”.

SE REVISARESOLUCIÓN DE DJUR NÚMERO 50237000130 DEL 16 DE FEBRERO DE 2023. POR MEDIO DEL CUAL SE OTORGA UN PERMISO DE VERTIMIENTOS Y SE ADOPTAN OTRAS DETERMINACIONES. EL DIRECTOR JURÍDICO DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR, EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES QUE LE CONFIERE A LA LEY 99 DE 1993, LAS DELEGADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL MEDIANTE LA RESOLUCIÓN 3404 DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2014, ACLARADA Y ADICIONADA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN 3443 DEL 2 DE DICIEMBRE DE 2014, Y ESPECIALMENTE POR LO DISPUESTO EN EL DECRETO DE LEY 2811 DE 1974 Y EL DECRETO 1076 DE 2015, QUE MEDIANTE EL RADICADO 20201151284 DEL 8 DE SEPTIEMBRE DE 2020, LA SOCIEDAD EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTA ANA E.S.P S.A., PRESENTÓ SOLICITUD DE PERMISO DE VERTIMIENTOS DEL INFLUENTE DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL DOMÉSTICA GENERADA POR LA URBANIZACIÓN QUINTA DE SANTANA, UBICADA EN LA CRA 20 NO. 7 A SUR 04, COMUNA 1, JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE SOACHA CUNDINAMARCA, SIENDO LA FUENTE RECEPTORA EL RÍO BOGOTÁ (FOLIO 2).

RESOLUCIÓN NÚMERO 1931 DEL 28 DE JULIO DE 2011, POR LA CUAL SE APRUEBA UN PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS PSMV Y SE TOMAN OTRAS DETERMINACIONES.

**CONCEPTO: CUMPLE**

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ISO 9001-NTC 5555)

SE VERIFICA LA RESOLUCIÓN DJUR NO. 50207100887 DE 16 JUL. 2020 POR MEDIO DE LA CUAL SE CONCEDE UNA PRÓRROGA Y SE OTORGA UNA CONCESIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS Y SE ADOPTAN OTRAS DETERMINACIONES

**CONCEPTO: CUMPLE**

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ISO 9001-NTC 5555)

8.3.1 GENERALIDADES

**NO APLICA**

8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

**NO APLICA**

8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

**NO APLICA**

8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

**NO APLICA**

8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

**NO APLICA**

8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

**NO APLICA**

**CONCEPTO: CUMPLE**

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE (ISO 9001)

#### 8.4.1 GENERALIDADES

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

**SE REvisa ORDEN DE COMPRA FOR: 032 VERSIÓN 03, OBJETO S 260 SERVICIOS CONTROL DE PLAGAS (PLAGA A CONTROLAR: INSECTOS RASTREROS Y ROEDORES PARA UNA PLANTA DE TRATAMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES), ESTACIONES CAJAS PORTA CEBOS ROEDORES (SE RECOMIENDA LA INSTALACIÓN DE 3 CAJAS DE MONITOREO PARA LOS ROEDORES)**

#### 8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

**SE HACE SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD DE COMPRA - PRODUCTO NUEVO – RUTINARIOS FOR-016 VERSIÓN 4**

**SE HACE SEGUIMIENTO A**

**OBJETO DE LA SOLICITUD: DETECTAR Y MEDIR LA CONCENTRACIÓN DE DIFERENTES GASES TÓXICOS EN EL AIRE PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN ESPACIO CONFINADO, ASÍ COMO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA DONDE PUEDE HABER FUGAS DE GASES TÓXICOS O INFLAMABLES.**

**SE REvisa EL CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES CÓDIGO FOR-049 VERSIÓN 1**

**CONCEPTO: CUMPLE**

### 7.4 COMPRAS (NTC 5555)

#### 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

**NO APLICA**

#### 7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

**NO APLICA**

#### 7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

**NO APLICA**

**CONCEPTO: NO APLICA**

### 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (ISO 9001-NTC 5555)

#### 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 8.5.4 PRESERVACIÓN

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

#### 8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

**SE REvisa EL COMPROBANTE DE PQR N 2892 DEL VIERNES 19 DE JULIO DE 2024, MATRICULA 700, USUARIA SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

**CONCEPTO: CUMPLE**

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (ISO 9001)

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA****CONCEPTO: CUMPLE**

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (ISO 9001-NTC 5555)

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA****CONCEPTO: CUMPLE****9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

**NUMERAL SIN REQUISITOS NORMATIVOS**

9.1.1 GENERALIDADES

**SE REVISAN FICHA DE INDICADOR DE GESTIÓN VERSIÓN 1****SE VERIFICA PARA:**

**INDICADOR: ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA; ÍNDICE: IANC MENSUAL - 2024; UNIDAD DE MEDICIÓN: PORCENTAJE**  
**METAS: MÁXIMO 16%; FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL; RESPONSABLE DE MEDICIÓN: COORD. PTAP; FUENTE DE INFORMACIÓN: SUMA DE PÉRDIDAS COMERCIALES Y TÉCNICAS VS FACTURACIÓN; RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS: COORD. PTAP; ANÁLISIS DEL INDICADOR: EL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA NO DEBE SER SUPERIOR AL 15% DEL AGUA CAPTADA TOTAL; PROCESO QUE GESTIONA EL RESULTADO: TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE; FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN: NOVIEMBRE 11 DE 2024; OCTUBRE, PARA LA VIGENCIA DE OCTUBRE DE 2024, SE REPORTA UN IANC DEL 9,16%, TENIENDO COMO BASE LA MACRO MEDICIÓN INSTALADA Y UN USO EFICIENTE DEL RECURSO DESDE EL PROCESO INDUSTRIAL HASTA EL USUARIO FINAL, CONTANDO CADA VEZ MÁS CON DATOS CONFIABLES. SE CONTINÚA CON EL REGISTRO DE LAS LECTURAS DE TODOS LOS MACRO MEDIDORES QUE REGISTRAN LOS VOLÚMENES DE AGUA CAPTADA, TRATADA, SUMINISTRADA ENTRE OTROS, LOGRANDO OBTENER INFORMACIÓN MÁS ACERTADA PARA UNOS DATOS CONFIABLES.**

**INDICADOR: HORAS DE SUSPENSIÓN SUMINISTRO DE AGUA (ÍNDICE DE CONTINUIDAD); ÍNDICE: (TOTAL HORAS DEL MES-HORAS DE SUSPENSIÓN) /DIAS DEL MES; UNIDAD DE MEDICIÓN: CANTIDAD DE HORAS PRESTADAS; RANGOS: CONTINUO (23.1-24 H), SUFICIENTE (18.1-23 H), NO SATISFACTORIO (10.1-18 H), INSUFICIENTE (0-10 H); META: 96%, FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL, RESPONSABLE DE MEDICIÓN: COORD. PTAP; FUENTE DE INFORMACIÓN: REPORTE AL SUI; RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS: COORD. PTAP; ANÁLISIS DEL INDICADOR: DEBE ANALIZARSE EL IMPACTO DE LAS HORAS SIN SUMINISTRO DE AGUA EN LOS USUARIOS, EL VALOR NO FACTURADO EN ESAS HORAS, SI LAS HORAS FUERON PROGRAMADAS O NO, PARA PODER ESTABLECER SI SE REQUIEREN ACCIONES CORRECTIVAS. PROCESO QUE GESTIONA EL RESULTADO: TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE;FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN: NOVIEMBRE 11 DE 2024; OCTUBRE, SE REALIZÓ SUSPENSIÓN PROGRAMADA PARA INTERVENCIÓN EN TRES ( 3 ) SECTORES DE LA URBANIZACIÓN, DANDO CONTINUIDAD AL PROGRAMA DE SECTORIZACIÓN, PARA EL 30 DE OCTUBRE DE 2024, SE PROGRAMÓ SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PARA LA INSTALACIÓN DE UNA VÁLVULA DE CORTE AL INGRESO DEL CONJUNTO ALAMEDA DE SANTA ANA, CAMBIO DE LA VÁLVULA DEL HIDRANTE DE LA MANZANA 22 QUE HABÍA QUEDADO PENDIENTE EN LA INTERVENCIÓN DEL 30 DE JULIO DE 2024 Y LA INSTALACIÓN DE TUBERÍA Y UNA VÁLVULA PARA DRENAJE DE LA RED DE AGUA POTABLE UBICADA EN EL SECTOR MAS BAJO DE LA URBANIZACIÓN FRENTE A LA PLANTA RESIDUAL, CONTANDO CON ONCE (11) HORAS DE SUSPENSIÓN PARA UN RETORNO A LA NORMALIDAD EN LA OPERACIÓN.**

**INDICADOR: CUMPLIMIENTO CALIDAD AGUA RESIDUAL VERTIDA; INDICE: CANTIDAD DE PARÁMETROS CUMPLIDOS-CANTIDAD DE**

PARÁMETROS INCUMPLIDOS; UNIDAD DE MEDICIÓN: PORCENTAJE; METAS: MÁXIMO 1 PARÁMETRO INCUMPLIDO= MÍN 94%; FRECUENCIA DE MEDICIÓN: ANUAL; RESPONSABLE DE MEDICIÓN: COORD. PTAR; FUENTE DE INFORMACIÓN: RESULTADO DE MUESTRA DE LABORATORIO CERTIFICADO; RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS: COORDINADOR PLANTA DE TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL; ANALISIS DEL INDICADOR: DETERMINA EL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PARAMETROS EVALUADOS; PROCESO QUE GESTIONA EL RESULTADO: TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL; FECHA ULTIMA ACTUALIZACION: NOVIEMBRE 11 DE 2024; DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024, SE TOMÓ UN MONITOREO DE AGUA RESIDUAL DOMÉSTICA A LA ENTRADA Y SALIDA DE NUESTRA PTAR, ENCONTRANDO UN RESULTADO DE "CUMPLIMIENTO" FRENTE A LO REQUERIDO EN LA RESOLUCIÓN 0631 DE 2015 ARTÍCULO 8, DE LAS AGUAS RESIDUALES (ARD - ARND) DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO A CUERPOS DE AGUAS RESIDUALES CON UNA CARGA MENOR O IGUAL A 625 KG/DÍADE DBO. LOS PARÁMETROS DBO5, DQO, ACEITES Y GRASAS, DETERGENTES Y SÓLIDOS SUSPENDIDOS, EVIDENCIAN QUE LAS MUESTRAS DE AGUA RESIDUAL TOMADAS A LA ENTRADA A LA PTAR REGISTRAN UNA ALTA CARGA CONTAMINANTE FRENTE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS MUESTRAS TOMADAS A LA SALIDA DE LA PTAR, OBTENIENDO UNA REMOCIÓN DE CARGA CONTAMINANTE EN EL AGUA TRATADA EN DBO5 DE 81,43 % Y EN SST DE 97,25% CON UN PROMEDIO DE 89,3 %, DANDO CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO EN LA RESOLUCIÓN 0631 DEL 17 DE MARZO DE 2015,

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**NO APLICA PARA ESTA AUDITORIA**

9.1.2 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS (ISO 14001 – ISO 45001)

**NO APLICA**

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

**SE EVIDENCIAN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA EL AÑO 2023 CON RESULTADO 3.98, CON META 3.0**

**CONCEPTO: CUMPLE**

## 10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

**SE REVISLA LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS MAM-GC-06 VERSIÓN 2**

**OBJETIVO ESTABLECER LA METODOLOGÍA PARA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS QUE ELIMINEN LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS REALES Y/O ESTABLECER ACCIONES PREVENTIVAS QUE MITIGUEN LOS PROBLEMAS POTENCIALES DE LA ORGANIZACIÓN**

10.2 No CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

**SE REVISLA LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS MAM-GC-06 VERSIÓN 2**

**OBJETIVO ESTABLECER LA METODOLOGÍA PARA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS QUE ELIMINEN LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS REALES Y/O ESTABLECER ACCIONES PREVENTIVAS QUE MITIGUEN LOS PROBLEMAS POTENCIALES DE LA ORGANIZACIÓN**

**SE REVISLA ACCIÓN MEJORA FOR-010 VERSIÓN 3**

**FECHA DE 14 DE DICIEMBRE DE 2023 Y CIERRE 29 DE AGOSTO 2024**

**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: ANTE LAS DIFERENCIAS ENCONTRADAS EN LAS LECTURAS REPORTADAS PARA EL ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA, EN PARTICULAR DURANTE LA SESIÓN Y LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL COMITÉ DE PÉRDIDAS DEL 14 DE DICIEMBRE, SE HACE NECESARIO REPLANTEAR LA PERIODICIDAD DE LA TOMA DE LAS LECTURAS DE LOS MACRO MEDIDORES CON EL FIN DE ALINEARSE CON EL PERIODO DE FACTURACIÓN PARA EQUIPARAR LOS PARÁMETROS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS. CONTAR CON LA INFORMACIÓN ARTICULADA PERMITE QUE EN ANÁLISIS SE PUEDAN IDENTIFICAR LOS FACTORES IMPACTAN AL INDICADOR Y DE ESTA FORMA LOGRAR LAS EFICIENCIAS OPERATIVAS Y CONTROLAR EL RECURSO HÍDRICO.**

**FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 FECHA PRÓXIMO SEGUIMIENTO 26 NOVIEMBRE DE 2024. OPORTUNIDAD DE MEJORA GENERADA DE UNA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: REALIZAR CAPTURA DE DATOS DE PROCESOS EN PLANTAS DE TRATAMIENTO DE MANERA DIGITAL**

QUE PERMITAN LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN UNA ÚNICA VEZ UNIFICADA EN MEDIO DIGITAL APLICADA A LA PTAR

10.3 MEJORA CONTINUA

SE REVISAR ACCIÓN MEJORA FOR-010 VERSIÓN 3

FECHA DE 14 DE DICIEMBRE DE 2023 Y CIERRE 29 DE AGOSTO 2024

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO: ANTE LAS DIFERENCIAS ENCONTRADAS EN LAS LECTURAS REPORTADAS PARA EL ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA, EN PARTICULAR DURANTE LA SESIÓN Y LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL COMITÉ DE PÉRDIDAS DEL 14 DE DICIEMBRE, SE HACE NECESARIO REPLANTEAR LA PERIODICIDAD DE LA TOMA DE LAS LECTURAS DE LOS MACRO MEDIDORES CON EL FIN DE ALINEARSE CON EL PERIODO DE FACTURACIÓN PARA EQUIPARAR LOS PARÁMETROS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS. CONTAR CON LA INFORMACIÓN ARTICULADA PERMITE QUE EN ANÁLISIS SE PUEDAN IDENTIFICAR LOS FACTORES IMPACTAN AL INDICADOR Y DE ESTA FORMA LOGRAR LAS EFICIENCIAS OPERATIVAS Y CONTROLAR EL RECURSO HÍDRICO.

FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2023 FECHA PRÓXIMO SEGUIMIENTO 26 NOVIEMBRE DE 2024. OPORTUNIDAD DE MEJORA GENERADA DE UNA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA EN LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO (NTC 5555)

NO APLICA

**CONCEPTO: CUMPLE**

DESCRIBA LA EVIDENCIA OBJETIVA, CUANDO SEA APLICABLE, DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

REQUISITO	INFORME DE CUMPLIMIENTO
<p><b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b> (APLICA PARA ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001)</p>	<p>EVIDENCIA DE AUDITORÍA <b>MATRIZ DE RIEGOS Y OPORTUNIDADES CÓDIGO MT-003 REVISIÓN 2</b></p> <p>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA EN ESTA MATRIZ SE HACE LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE: PROCESO, TIPO DE FACTOR, DOFA, DESCRIPCIÓN DEL RIESGO/ OPORTUNIDAD, PUNTAJE PROBABILIDAD =A, CONSECUENCIAS, TIPO DE CONSECUENCIA, NIVEL DE CONSECUENCIA, PROMEDIO DE CONSECUENCIAS, PUNTAJE POR CONSECUENCIAS = B, NIVEL DEL RIESGO A*B, CLASIFICACIÓN DEL RIESGO, TRATAMIENTO DEL RIESGO / OPORTUNIDADES: CONTROLES EXISTENTES, CONTROLES PROPUESTOS; GESTIÓN DEL RIESGO: ESTADO DE CUMPLIMIENTO, OPORTUNIDADES PARA MEJORAR, JUSTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE CUMPLIMIENTO, RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL RIESGO; SEGUIMIENTO JULIO DE 2024</p> <p>SE HACE SEGUIMIENTO A: TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN IMPRECISA Y POCO ASERTIVA, CON ENFOQUE NEGATIVO HACIA EL USUARIO, INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACIÓN REGISTRADA DEL USUARIO IMAGEN, CONSIDERABLE, EL ERROR SE DISMINUYÓ PUES LAS LECTURAS QUE SE HACEN POR DISPOSITIVOS MÓVILES POR LO QUE NO HAY QUE DIGITAR LAS LECTURAS. EL ERROR PODRÍA ESTAR EN CAMPO, PERO EL MISMO SOFTWARE LE INDICA EL POSIBLE ERROR. DIRECTOR COMERCIAL.</p> <p>AUMENTO EN LAS LIQUIDACIONES DE IMPUESTOS POR EMISIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS INEXACTOS Y CON FALENCIAS EN LA EMISIÓN ORIGINAL. DISMINUCIÓN DE INGRESOS. ACEPTABLE. TOMA DE LECTURAS Y GESTIÓN DE COBRO Y FINANCIACIONES. SEGUIMIENTO A LAS FINANCIACIONES. 100%. LEVANTAMIENTO DE MEDIDAS POR EL GOBIERNO. IMPLEMENTACIÓN DE SUSPENSIONES POR NO PAGO. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRO. SE REALIZARON CORTES DE SERVICIO A USUARIOS POR NO PAGO. SE REALIZARON FINANCIACIONES POR CARTERA VENCIDA MEJORANDO EL INDICADOR DE RECAUDO. CONTADOR Y DIRECTOR COMERCIAL.</p>
<p><b>PELIGROS Y RIESGOS</b> (APLICA ISO 45001)</p>	<p>EVIDENCIA DE AUDITORÍA NO APLICA</p>

	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b> <b>NO APLICA</b>
<b>CONTROL DE FUNCIONES O PROCESOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b> <small>(APLICA PARA ISO 45001)</small>	<b>EVIDENCIA DE AUDITORÍA</b> <b>NO APLICA</b>
	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b> <b>NO APLICA</b>
<b>ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES</b> <small>(APLICA PARA ISO 14001)</small>	<b>EVIDENCIA DE AUDITORÍA</b> <b>NO APLICA</b>
	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b> <b>NO APLICA</b>
<b>PEI / PROGRAMAS</b> <small>(APLICA PARA NTC 5555)</small>	<b>EVIDENCIA DE AUDITORÍA</b> <b>NO APLICA</b>
	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b> <b>NO APLICA</b>
<b>PERSONAL CLAVE SST</b> <small>(APLICA PARA ISO 45001)</small>	<b>EVIDENCIA DE AUDITORÍA</b> <b>NO APLICA</b>
	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b>  I. LA GERENCIA CON RESPONSABILIDAD LEGAL EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (SU DELEGADO O PERSONA CON FUNCIÓN EQUIVALENTE): <b>NO APLICA</b> II. REPRESENTANTE (S) DE LOS EMPLEADOS CON RESPONSABILIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (SU DELEGADO O PERSONA CON FUNCIÓN EQUIVALENTE): <b>NO APLICA</b> III. PERSONAL RESPONSABLE DE MONITOREAR LA SALUD DE LOS EMPLEADOS (POR EJEMPLO, DOCTORES Y ENFERMERAS (SU DELEGADO O PERSONA CON FUNCIÓN EQUIVALENTE): <b>NO APLICA</b>  <b>NO APLICA.</b>

SEGÚN LOS ASPECTOS CLAVES DE REVISIÓN QUE FUERON INCLUIDOS DENTRO DEL PLAN DE AUDITORÍA DEL CLIENTE, POR FAVOR REGISTRE CÓMO LOS VERIFICÓ, CUÁL FUE SU DESEMPEÑO DESDE LA ANTERIOR AUDITORÍA Y CUÁL ES LA CONCLUSIÓN ACERCA DE SU CONFORMIDAD. DESCRIBA UNO A UNO CADA ASPECTO REVISADO:

<b>ASPECTOS CLAVE DE REVISIÓN SEGÚN PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORÍA</b>	
<b>EN EL PLAN DE AUDITORIA DEL CLIENTE NO SE REGISTRARON ASPECTOS CLAVES DE REVISIÓN</b>	<b>EVIDENCIA DE AUDITORÍA</b> <b>N.A</b>
	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b> <b>N.A</b>

SEGÚN LOS ELEMENTOS INCLUIDOS DENTRO DEL PLAN DE AUDITORÍA DEL CLIENTE COMO ASPECTOS QUE AFECTARON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA, POR FAVOR REGISTRE CÓMO LOS VERIFICÓ Y CUÁL ES LA CONCLUSIÓN ACERCA DE SU IMPLEMENTACIÓN. DESCRIBA UNO A UNO CADA ASPECTO REVISADO:

<b>ASPECTOS QUE AFECTARON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	
<b>EN EL PLAN DE AUDITORIA DEL CLIENTE NO SE INCLUYERON ELEMENTOS COMO ASPECTOS QUE AFECTARON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	<b>EVIDENCIA DE AUDITORÍA</b> <b>N.A</b>
	<b>INFORME Y ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA OBJETIVA</b> <b>N.A</b>

DESCRIBA CÓMO VERIFICÓ, DURANTE LA PRESENTE AUDITORÍA, LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS CON RELACIÓN A NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS EN LA AUDITORÍAS PREVIA DE IC&T, CUANDO SEA APLICABLE:

TIPO DE AUDITORÍA PREVIA: **RENOVACIÓN**

FECHA DE EJECUCIÓN: **2023/09/28**

NRO. DE NO CONFORMIDADES: **0**

RADICADO DEL FORMATO DE PLAN DE CIERRE DE IC&T: **NO APLICA**

DESCRIBA **PARA CADA UNA DE LAS NO CONFORMIDADES**, CÓMO VERIFICÓ LA EFICACIA DE LAS ACCIONES PROPUESTAS POR EL CLIENTE EN EL PLAN DE CIERRE:

CONCLUSIÓN SOBRE EL CIERRE DE LA NC. 01 **NO APLICA**

PUDO VERIFICAR SU CIERRE EFICAZ

SÍ  NO

SI NO PUDO VERIFICARSE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES O HUBO REINCIDENCIA EN LA NO CONFORMIDAD, DEBERÍA REGISTRARSE LA NO CONFORMIDAD ASOCIADA AL REQUISITO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y SI ES MUY RELEVANTE LA NO CONFORMIDAD, TAMBIÉN SOBRE EL REQUISITO QUE SE INCUMPLE.

LA PASADA AUDITORÍA DE IC&T NO REGISTRÓ NO CONFORMIDADES: , SEGÚN INFORME RADICADO NRO. **230929-02**

NO APLICA POR TRATARSE DE UN OTORGAMIENTO

REGISTRE LAS CONCLUSIONES ACERCA DE LA EFICACIA DEL USO DE LAS TIC EN LA AUDITORÍA REMOTA:

**LAS TICS UTILIZADAS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA, FUERON: ZOOM, WHATSAPP, CORREOS ELECTRÓNICOS.**

**LAS TIC UTILIZADAS FUERON EFICACES PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.**

NO APLICA POR TRATARSE DE UNA AUDITORÍA EN SITIO:

REGISTRE LAS CONCLUSIONES ACERCA DE LA CONFORMIDAD, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE CADA SISTEMA DE GESTIÓN AUDITADO Y SOBRE LA PERTINENCIA DEL ALCANCE AUDITADO:

**EL SISTEMA DE GESTIÓN ES CONFORME CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015.**

**EL SISTEMA DE GESTIÓN ES EFICIENTE Y EFECTIVO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS, DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN Y SOPORTADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN.**

**LAS ACTIVIDADES DEL ALCANCE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SON PERTINENTES Y APROPIADAS DE ACUERDO CON LO VERIFICADO EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.**

EN CASO QUE EL ALCANCE DE AUDITORÍA INCLUYA LA VERIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BAJO ISO 45001, INDEPENDIENTE, COMBINADO O INTEGRADO, POR FAVOR REGISTRE SU DECLARACIÓN AL RESPECTO DE LA CONFORMIDAD Y A LA EFICACIA DEL SGSST DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA, ASÍ COMO INFORMACIÓN DE LA EVIDENCIA RELACIONADA CON LA CAPACIDAD DEL MISMO PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO LEGAL:

EL SISTEMA DE GESTIÓN SST ES CONFORME CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA **NO APLICA**

EL SISTEMA DE GESTIÓN SST ES EFICIENTE Y EFECTIVO PARA REDUCIR/ELIMINAR LOS RIESGOS, DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES

ESTABLECIDAS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN Y SOPORTADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN SST.

DE ACUERDO CON EL ALCANCE DEFINIDO POR EL ARTÍCULO 35 DE LA RESOLUCIÓN 312 DE 2019, REGISTRE LA CONCLUSIÓN DE LA ÚLTIMA EVALUACIÓN A LA QUE LLEGÓ LA ARL DEL CLIENTE, AL RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES DE LA EMPRESA.

ARL	FECHA EVALUACIÓN AAAA/MM/DD	NRO. RADICADO DE LA EVALUACIÓN
<b>NO APLICA</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>CONCLUSIÓN DE LA ARL</b>		

DE ACUERDO CON LO ANTERIOR, EL SISTEMA DE GESTIÓN SST ES CAPAZ DE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES LEGALES, ASOCIADAS A LAS ACTIVIDADES DE SU ALCANCE DE CERTIFICACIÓN, PUES HAN SIDO IDENTIFICADAS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y HA SIDO EVALUADO SU CUMPLIMIENTO Y NO EXISTEN REQUERIMIENTOS LEGALES PENDIENTES AL RESPECTO.

NO APLICA PORQUE LA AUDITORÍA NO INCLUYE LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA ISO 45001:

REGISTRE SI QUEDARON CUESTIONES NO RESUELTAS DURANTE ESTA AUDITORÍA, QUE PUDIERAN HABERSE IDENTIFICADO O QUE EL CLIENTE HAYA MANIFESTADO:

**NO QUEDARON CUESTIONES SIN RESOLVER.**

NO CONFORMIDADES:

DURANTE LA AUDITORÍA NO SE ENCONTRARON NO CONFORMIDADES.

TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES:

TODAS LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE IC&T SON SUSCEPTIBLES DE SER IMPUGNADAS POR PARTE DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DEL DERECHO QUE TIENEN DE USAR INSTANCIAS DE QUEJAS Y APELACIONES, PARA LO CUAL DISPONEN DE INSTRUCCIONES Y FORMATOS QUE PUEDEN USAR CUANDO DESEEN, CONSULTÁNDOLAS O DESCARGÁNDOLAS DE NUESTRA PÁGINA WEB [WWW.ICT.COM.CO](http://WWW.ICT.COM.CO).

CONCLUSIONES:

EL AUDITOR CONCLUYE Y RECOMIENDA AL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN DE IC&T:

OTORGAR LA CERTIFICACIÓN <b>N.A</b>	<input type="checkbox"/>
TRANSFERIR LA CERTIFICACIÓN <b>N.A</b>	<input type="checkbox"/>
MANTENER LA CERTIFICACIÓN <b>ISO 9001:2015</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
RENOVAR LA CERTIFICACIÓN <b>N.A</b>	<input type="checkbox"/>
AMPLIAR ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN <b>N.A</b>	<input type="checkbox"/>
REDUCIR ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN <b>N.A</b>	<input type="checkbox"/>

EL AUDITOR INFORMA QUE SE HAN CUMPLIDO LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

PROGRAMACIÓN ANUAL DE AUDITORÍAS:

LAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO DEBEN REALIZARSE AL MENOS UNA VEZ AL AÑO, EXCEPTO EN LOS AÑOS DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN (AL CUMPLIRSE LOS 3 AÑOS DEL CICLO DE CERTIFICACIÓN). LA FECHA DE LA PRIMERA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO DESPUÉS DE LA CERTIFICACIÓN INICIAL (OTORGAMIENTO DE CERTIFICACIÓN) NO DEBE REALIZARSE TRANSCURRIDOS MÁS DE 12 MESES DESDE LA FECHA EN QUE SE TOMÓ LA DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN. ASÍ LO ESTIPULAN EL CONTRATO DE AUDITORÍA Y REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN FIRMADO ENTRE LAS PARTES.

EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ES POR 3 AÑOS, POR LO QUE, EN CASO QUE EL CLIENTE DECIDA RENOVAR SU CERTIFICACIÓN, DEBERÁ LLEVAR A CABO UNA AUDITORÍA ANTES DEL VENCIMIENTO DE SU FECHA DE REGISTRO. DESPUÉS DE LA EXPIRACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN PUEDE RESTAURAR LA CERTIFICACIÓN DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES, SIEMPRE Y CUANDO SE HAYAN COMPLETADO LAS ACTIVIDADES DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN. ASÍ LO ESTIPULAN EL CONTRATO DE AUDITORÍA Y REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN FIRMADO ENTRE LAS PARTES.

EN CASO QUE LA CONCLUSIÓN SEA OTORGAR, MANTENER, RENOVAR, AMPLIAR/REDUCIR, RESTAURAR LA CERTIFICACIÓN, LOS SIGUIENTES ASPECTOS SERÁN TENIDOS EN CUENTA EN EL PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL CICLO DE CERTIFICACIÓN:

TIPO AUDITORÍA	FECHA LÍMITE DE EJECUCIÓN	ASPECTOS CLAVES DE REVISIÓN
SEGUIMIENTO 1	12 MESES DESDE LA FECHA DEL REGISTRO DE CERTIFICACIÓN (LA QUE APARECE EN EL DIPLOMA DE CERTIFICACIÓN)	_____
SEGUIMIENTO 2	24 MESES DESDE LA FECHA DEL REGISTRO DE CERTIFICACIÓN (LA QUE APARECE EN EL DIPLOMA DE CERTIFICACIÓN)	<b>NO SE HACEN RECOMENDACIONES ESPECIALES</b>
RENOVACIÓN	MÁXIMO 34 MESES DESDE LA FECHA DEL REGISTRO DE CERTIFICACIÓN (LA QUE APARECE EN EL DIPLOMA DE CERTIFICACIÓN)	_____

EL CLIENTE DEBERÁ COMUNICAR A IC&T, MÍNIMO CON 2 MESES DE ANTICIPACIÓN, CUANDO REQUIERA HACER CAMBIOS EN LA FECHA DE PROGRAMACIÓN AQUÍ REGISTRADA Y PRESENTAR POR ESCRITO SU JUSTIFICACIÓN, PARA ANÁLISIS Y RESPUESTA POR PARTE DE IC&T.

SI EL CLIENTE MANIFIESTA O SE PUDO EVIDENCIAR DURANTE LA AUDITORÍA QUE EXISTEN CUESTIONES SIGNIFICATIVAS QUE PUEDAN AFECTAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA, POR FAVOR DESCRÍBALAS A CONTINUACIÓN:

**EL CLIENTE NO MANIFIESTA, NI SE EVIDENCIÓ DURANTE LA AUDITORIA QUE EXISTAN CUESTIONES SIGNIFICATIVAS QUE PUDIERAN AFECTAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA.** [REDACTED]

[REDACTED]

FREDY HERNÁN VALENCIA MOLINA  
AUDITOR (A) LÍDER