



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-04 v.01
Página	1 de 1

Auditoría N° II-2016	Auditoría		PROCESO AUDITADO				Fecha		
	CI <input checked="" type="checkbox"/>	SGC <input type="checkbox"/>	TODOS.				Día	Mes	Año
							12	04	2021
Auditor Líder	JUAN CARLOS PÉREZ GAMBOA			Representante de la Alta Dirección		ING. LIZETH LOPEZ			
Nombre(s) del Equipo Auditor					Cargo				
ING. ALEXANDER ARAQUE					JEFE DE PLANEACIÓN				
ING. LIZETH LOPEZ.					JEFE DE PLANTAS.				
ING. WILMER MANTILLA					JEFE OPERATIVO DE ASEO.				
MILENA GELVEZ					AUX.CONTROL INTERNO.				
CENIA ALEJANDRA HERRERA					JEFE DE CONTROL INTERNO.				
FABIAN ALEXANDER GAMBOA					JEFE DE TESORERIA				
MYRIAM CECILIA ACEVEDO					JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
JUAN CARLOS PÉREZ GAMBOA					ADMINISTRADOR SISTEMA GESTION DE CALIDAD				
Objetivo(s) Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:					Alcance				
a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, y					Esta auditoría es aplicable a todos los procesos establecidos en el Sistema de Gestión Procesos Estratégicos, Procesos Misionales, Procesos de Apoyo, Procesos de Evaluación y Control				
b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.									
Documentos de Referencia			Manual de Calidad, Listado Maestro de Documentos Internos, Listado Maestro de Formatos, Manuales de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Formatos. Norma NTC GP1000:2009- MECI 2005.						
Fecha de Apertura		Día	Mes	Año	Fecha de Cierre		Día	Mes	Año
		02	11	2016			03	11	2016



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-04 v.01

Página 1 de 1

El día 25/10/2016 se efectuó el análisis del Manual de Calidad, suministrado por la entidad Empopamplona S.A. E.S.P, el cual describe de manera coherente y adecuada el Sistema de Gestión de Calidad implementado, y además responde a los requerimientos establecidos por la norma internacional **NTCGP 1000:2009**.

Se elaboró el respectivo plan de auditoría el día 25/10/2016 de acuerdo a la secuencia de la información establecida en el mapa de procesos proporcionado por la organización.

Se realizó la reunión de apertura el día 2/11/2016 en las instalaciones de la entidad, a la cual asistieron los responsables de los procesos incluidos en el plan de auditoría, tal como se puede evidenciar en el registro de apertura.

1. Anotaciones Iniciales:

Se verifico la conformidad el sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma **NTCGP 1000:2009**, así como la determinación de la eficacia del mismo mediante la auditoria de procesos establecidos en el mapa de la entidad. La auditoría fue realizada de acuerdo al ciclo P-H-V-A, Los procesos establecidos por la organización que fueron auditados en la presente auditoría interna son los siguientes:

- ✓ Gestión Estratégica.
- ✓ Gestión Comercial
- ✓ Servicio de Acueducto
- ✓ Servicio de Alcantarillado
- ✓ Servicio de Aseo.
- ✓ Gestión del Talento Humano
- ✓ Adquisición de Bienes y Servicios.
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Control Interno

Se verifico la capacidad de la entidad para realizar las actividades definidas en el alcance, mediante la realización de auditoría interna a cada uno de los procesos establecidos de realización establecidos por la entidad.

Se procedió a realizar la auditoria documental y desempeño en campo, a las actividades en ejecución, los cuales constituyen evidencia del alcance definido, lográndose comprobar los procesos de prestación de los servicios y la correspondiente aplicación del sistema de gestión de calidad en la ejecución de dichos procesos.

Se llevó a cabo la reunión de cierre el día 3/11/2016 en las instalaciones de la entidad Empopamplona S.A. E.S.P se informó sobre los hallazgos de la auditoría interna efectuada. Se detectaron () No conformidades relacionadas con el incumplimiento parcial a los requisitos citados en el cuadro estadístico



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-04 v.01
Página	1 de 1

2. Aspectos Relevantes

El compromiso de la Alta dirección en la asignación de recursos para asegurar la eficaz implementación del sistema de gestión de calidad

- ✓ La intención manifestada por parte de la alta dirección de la entidad por consolidar y fortalecer el sistema de gestión de calidad implementado, lo cual garantiza la permanencia y el constante crecimiento tanto al sistema implementado como de la entidad.
- ✓ Los programas de gestión social orientados a la educación ambiental.
- ✓ convenio interinstitucional con la universidad de pamplona para el fortalecimiento del proceso gestión del talento humano, mediante la vinculación de profesionales de la salud, sicólogas, fisioterapeutas etc.
- ✓ La disposición, competitividad y receptividad del personal de la organización para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad de la entidad.
- ✓ La Capacitación por parte de la empresa a 22 trabajadores en Diplomado: RÉGIMEN JURÍDICO Y REGULATORIO EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 1. Marco normativo- Ley 142 de 1994, normativa vigente, en convenio SUPERSERVICIOS Y ESAP.
- ✓ La puesta en marcha del programa SG-SST.
- ✓ El fortalecimiento de la página WEB de la Empresa.
- ✓ El alto puntaje obtenido por el DAFP frente al sistema gestión de calidad.
- ✓ Actualización catastro de redes.
- ✓ Se puede evidenciar la disposición de los funcionarios, por parte del proceso de comercial, atención al cliente y facturación por atender la auditoria interna; El compromiso por parte del líder de atención al cliente, en todo lo relacionado con el mejoramiento continuo y el conocimiento que tiene en el proceso de servicio al cliente.
 - ✓ Los funcionarios del Proceso de Control Interno servidores idóneos comprometidos con la Empresa y frente al desarrollo de sus funciones. Esto es un avance de compromiso para con todas las actividades de organización y actualización que se desarrollan dentro del área.



Informe de Auditoría Interna

Código	FCI-04 v.01
Página	1 de 1

3. Aspectos por Mejorar

Proceso Direccionamiento Estratégico:

- Se debe Actualizar el Manual de Funciones y Procedimientos para algunos casos
- Se Deben Actualizar las Asignaciones Civiles de acuerdo a los cargos
- Se Recomienda Actualizar la Planta de Cargos.
- Se Solicita realizar los Comités de Calidad con una periodicidad más seguida.
- Se Solicita por medio del Proceso de Talento Humano, Plan de Capacitaciones en cuanto al Sistema Gestión de Calidad.

Proceso Servicio de Acueducto:

- Se recomienda dar cumplimiento a la programación de mantenimiento de infraestructura y equipos.
- Se debe elaborar una tabla de referencia propia de turbiedad Vs dosificación de químicos para potabilización y publicarla en cada una de las plantas
- Es necesario actualizar los planes de mejoramiento a la fecha.
- Se recomienda diseñar una estrategia para hacer seguimiento a la calidad de agua en la red para los fines de semana.
- Se recomienda elaborar un proyecto para dar solución al problema de tratamiento de lodos en las dos plantas.



3. Aspectos por Mejorar

Proceso Servicio de Aseo:

- Se recomienda organizar el plan operativo por actividades de aseo e incluir las nuevas, conforme al nuevo marco tarifario del servicio de aseo.
- Se recomienda actualizar el informe de avance a la fecha del plan de mejoramiento del servicio de aseo conforme a la auditoría realizada por la SSPD.
- Se debe mejorar el registro de días no trabajados por cada vehículo recolector de RSU, por daños mecánicos.
- Revisar el cálculo de indicadores y para que se usen.

Proceso Gestión del Talento Humano

- Implementar la certificación por competencias laborales de acuerdo con la normatividad establecida para las empresas de servicios públicos. Resolución 1076 de 2003. Resolución 1570 de 2004.
- Consolidar la información relativa a la evaluación del desempeño.
- Se revisó el Mapa de Riesgos del Proceso FCI08. Es importante que se evalué el grado de avance en su mitigación.

Proceso Servicio de Alcantarillado.

- Se recomienda hacer un seguimiento estricto y socializar las actas de vecindad de las obras realizadas.
- Se recomienda revisar la posibilidad de suscribir pólizas a favor de terceros cuando las obras las realice directamente la Empresa.
- Se debe diligenciar completamente algunos formatos.

Proceso de Gestión Financiera

- Se recomienda a los jefes de los procesos de presupuesto, tesorería y contabilidad el trabajo en equipo; con el fin de coordinar los diferentes procedimientos a tiempo y de vean reflejados en una información uniforme en cada proceso.
- Se solicita capacitar al personal del área financiera en Normas Internacionales.
- Se recomienda que para el pago de nómina esta debe ser revisada y llevar el visto bueno de contabilidad para ser la respectiva cancelación Pagos de aportes y prorrogas.
- Se solicita que para desarrollar las responsabilidades del TNS se debe realizar un acto administrativo, donde se especifiquen las funciones a cada uno de los delegados, acorde con la fecha que iniciaron los cambios
- Se recomienda que cuando la ejecución de caja menor llegue al 90%, se solicite el respectivo reembolso.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-04 v.01

Página

1 de 1

3. Aspectos por Mejorar

Proceso Gestión Comercial

- ✓ Revisar el formato FGC-18 Revisiones, ya que no se encuentran evidencias y está dentro del listado maestro de documentos y formatos.
- ✓ Los números de orden 10,36,37,45,53,55,67,70,74,75,80,81,84,85,89,90-92,95,96,98,100,103-105,107,110,117,120-122,129-133,135 no tiene fecha de devuelto.
- ✓ Se recomienda revisar y evaluar el sistema TNS, ya que no está garantizando el correcto funcionamiento de la información contable y financiera de la empresa, afectando a la mayoría de los procesos. Sistema que debe priorizar su adaptación a una empresa de servicios domiciliarios.
- ✓ Elaborar un procedimiento para poder mitigar las devoluciones que se deben realizar y los cobros que no se efectuaron.

Proceso Adquisición de Bienes y Servicios:

- ✓ Recolección de firmas en algunos formatos
- ✓ Se solicita a los conductores de vehículos o maquinaria, llevar la bitácora de cada uno actualizada, según FAB 29 sobre todas las actividades diarias, presentárselo al líder del proceso diariamente, para su respectiva verificación y entregarlo semanalmente al jefe de almacén; debe estar relacionado el reporte de Combustible, mantenimiento, daños y las demás reparaciones que se presenten.
- ✓ Existen dos versiones del formato FAB 32.
- ✓ Solicitar capacitación al TNS, para alimentar el software módulo de Avalúos.
- ✓ Se solicita al Comité de compras convocar a las reuniones para el respectivo estudio y aprobación de los contratos y levantar el acta correspondiente y firmarla.
- ✓ Se evidencia en el área de almacén la solicitud de 49 medidores en el mes de octubre de los cuales solo fueron efectivas 8 domiciliarias, se verifico con el mes de agosto y se mantiene el promedio. no encontramos explicación a ese hecho.



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-04 v.01

Página 1 de 1

3. Aspectos por Mejorar

Proceso Control Interno

- Se recomienda revisar firmas Líderes de Proceso en Planes Operativos y en Mapas de Riesgos.
- Se recomienda realizar diligenciamiento del formato FCI-15 año 2016. "Verificación a la Efectividad de las Acciones de los Planes de Mejoramiento".
- Se debe terminar de diligenciar el formato FCI-18.
- Es necesario que mediante comunicación interna entreguen Mapa de Riesgos a Direccionamiento Estratégico.

Hallazgos de Auditoría

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Tipo	Requisito	Descripción
NC	7.5 Prestación del Servicio	Ncm: En la revisión del proceso se observa que el FAP-02 Registro de caudales fuentes abastecedoras no se encontraba diligenciado.
NC	7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	Ncm: No se encontró evidencia del registro completo de la información relativa a la exactitud requerida error máximo permisible. FAP-15 Calibración de Equipos.
NC	8.2.3 Seguimiento y Medición del Proceso	NCm: No se encontró evidencia del análisis correspondiente al análisis de los indicadores dentro del proceso de acueducto.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tipo	Requisito	Descripción
NC	6.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Ncm: No se encontró evidencia del establecimiento del perfil para la Auxiliar de Obras, ni evidencia de la experiencia del Coordinador de Calidad tal como lo establece el documento GTH-01 Guía de talento humano.
NC	6.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Ncm: No se encontró evidencia de la aplicación de encuestas de detección de necesidades de capacitación.
NC	6.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Ncm: No se encontró evidencia de la aplicación de evaluación de la eficacia de la capacitación realizada por Tuberías PAVCO.



Informe de Auditoría Interna

Código FCI-04 v.01

Página 1 de 1

GESTIÓN FINANCIERA

Tipo	Requisito	Descripción
NC	4.2.3 control de documentos 4.2.1 generalidades	Actualizar el proceso de Tesorería, en cuanto a las nuevas funciones asignadas, que anteriormente desarrollaba el jefe de Facturación

GESTIÓN COMERCIAL

Tipo	Requisito	Descripción
NC	4.2.3 Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión	Actualizar debidamente el formato FGC-05 V. 01 "contrato de condiciones uniformes".

Conclusiones

El Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, sin embargo, se observan debilidades en la implementación del mismo. Se requiere realizar mayor seguimiento en el proceso de mejora de la entidad.

Firma Auditor Líder