

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.			
1.2. SITIO WEB: www.empopamplonasa.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 6 No. 4-65 Centro, Pamplona, Norte de Santander, Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N.A.	Planta de Tratamiento Cariongo, Parque Recreacional Los Tanques	Pamplona, Norte de Santander, Colombia.	Producción de agua potable para consumo humano.
N.A.	Planta de Tratamiento Monte dentro, Vereda Monte dentro	Pamplona, Norte de Santander, Colombia.	Producción de agua potable para consumo humano.
N.A.	Relleno Sanitario La Cortada, Kilómetro 3,5 Vía Pamplona – Chitagá	Pamplona, Norte de Santander, Colombia.	Disposición final de residuos urbanos.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.			
No aplicable el requisito 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.			
Provision of public services of water supply, sewerage, cleanliness, waste treatment and recovery.			
1.5. CÓDIGO IAF: (24) (27) (39)			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica.			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Klaus Faber Mogollón		
Cargo:	Gerente		
Correo electrónico	calidad@empopamplona.com.co		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

<input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	No aplica
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-11-29	0,5
Auditoría remota	2021-12-07	1,5
Auditoría en sitio	No aplica	No aplica
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Alberto Espinel Miranda	
Auditor	Libia Eugenia Sarmiento Durán	
Experto Técnico	No aplica	
Observador – Profesional de Apoyo	No aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER96847	
Fecha de aprobación inicial	2010-12-31	
Fecha de próximo vencimiento:	2022-12-30	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
 Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

La toma de muestra solo aplica para las Plantas de tratamiento, las cuales desarrollan la actividad de Producción de agua potable para consumo humano, se auditó:

2021-12-07. Planta de Tratamiento Cariongo, Parque Recreacional Los Tanques Pamplona, Norte De Santander, Colombia.

Los demás sitios permanente fueron incluidos en el plan por tratarse de actividades que son fundamentalmente distintas.

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
 Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios. No es aplicable debido a que la empresa no diseña y desarrolla ningún producto y/o servicio para la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos. Actualizado el 15 de abril de 2019 según radicado NO. 201916739371077 del SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Resolución No. 0101 de 7 de septiembre de 2009, por la cual se otorga una concesión de aguas superficiales de las corrientes de dominio público denominadas Uqueques o El Mono y Morronegro – Potreritos, con vigencia de diez (10) años, expedida por CORPONOR.

Oficio con Radicado No. 0693 del 6 de agosto de 2019, solicitando la renovación de concesión de aguas resolución 0101 de 2009 y radicado de recibido en CORPONOR NO. 703 de 21 de agosto de 2019.

Resolución No. 0653 de 08 de junio de 2018, por la cual se renueva una concesión de aguas de uso público, quebrada El Rosal y quebrada Monte dentro con vigencia de diez (10) años, expedida por CORPONOR.

Resolución 253 de 03 de febrero de 2018 por la cual se aprueba se aprueba un programa de uso eficiente y ahorro del agua, expedido por CORPONOR, vigente por cinco (5) años.

Resolución No. 0222 de mayo 2 de 2006, por la cual se otorga una licencia ambiental y se dictan otras disposiciones, para el proyecto de construcción y operación del relleno sanitario de la provincia de Pamplona, con vigencia igual a la duración de la vida útil del proyecto, expedida por CORPONOR.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
Acueducto y/o alcantarillado.	Contratistas de obras civiles.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La modificación de los estatutos y el manual de contratación, pues le permite a la institución prestar otros servicios públicos y en diferentes ciudades del país, ampliando su campo de acción.
- La consecución de recursos para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales, porque para mejorar la calidad de las aguas vertidas.
- La gestión de recursos para la ampliación del relleno sanitario, permitiendo una mayor cobertura y vida útil del mismo, así como su encerramiento, evitando el ingreso de personal no autorizado.
- Los proyectos de captación nueva en la quebrada Las Tomas, porque permite ampliar la capacidad de producción para satisfacer la necesidad de la región y la mejora de la línea aducción del Rosal pues permite recuperar 15 litros por segundo de agua cruda (disminuir pérdidas por mal estado de la misma).
- Los ajustes documentales al Sistema de Gestión de la Calidad, haciéndolo más acorde a las necesidades de la organización.
- El funcionamiento del nuevo vaso porque facilita la compactación y manejo de residuos en cuanto a su almacenamiento, ampliando la vida útil del relleno sanitario, así como brindando oportunidad de recibir residuos provenientes de otros municipios y recursos a nivel nacional.
- La ampliación de los recorridos en macro rutas y micro rutas, así como la actualización de las rutas 12 (barrido), 7 y 5 de recolección, incluyendo nuevos hogares y ampliando la cobertura.
- El contar con GPS, lo cual permite la ubicación oportuna del parque automotor, así como el seguimiento a los recorridos y desarrollo de la operación, control de velocidad, gastos en consumos de combustible, así como la comunicación al usuario sobre ubicación del vehículo para la recolección, entre otros.
- La adición de la planta de lixiviados, ubicada en relleno sanitario, la contratación de personal (dos auxiliares), lo cual ha facilitado el control y seguimiento en la operación y funcionamiento de la planta.
- El enfoque sobre el plan de inversión hacia mantenimiento preventivo del parque automotor, su disponibilidad lo cual ha permitido llevar a cabo el desarrollo de la operación en la recolección de residuos.
- El control de vectores, por medio del cual se realizó esterilización de 50 caninos, evitando de esta forma la procreación de esta población y la adopción de 37 cachorros, lo cual evidencia el compromiso de la organización hacia la mitigación de impactos que pudieran generarse.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

4.2 Oportunidades de mejora

- Incluir las acciones para controlar los riesgos en el programa de auditorías, con el fin de garantizar el control de las mismas.
- Considerar la implementación de la ISO 39001:2012 Sistema de seguridad vial, para que facilite en la organización el componente requerido hacia la movilización y la integración con el PESV (Decreto número 1252 de 2021 Artículo 1. Modifíquese el literal a) del artículo 2.3.2.1 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015) así como con el SGSST (decreto 1072 de 2015).
- Considerar la actualización del procedimiento “Barrido y Limpieza de calles”, parques y vías públicas PAS-02 Versión 6, con respecto a la identificación de la NTC GP 1000:2009, evidenciando de mejor forma lo actual manejado y conocido en la organización hacia el desempeño de la operación.
- Considerar la actualización de los mapas para definición y ubicación de rutas, proyección sobre crecimiento de la ciudad y como la entidad abordará su planificación y requisitos de acuerdo a la operación, facilitando con ello la identificación de riesgos y controles hacia el logro de las estrategias corporativas en la organización.
- Fortalecer el concepto de acciones correctivas y preventivas, así como la implementación de las mismas, lo cual facilitará el análisis y planteamiento de acciones, la toma de decisiones, encaminadas hacia el logro de lo deseado en la operación y la eficiencia que deba llevarse hacia el control de los recursos.
- Fortalecer los conocimientos en la organización, de tal forma que se garantice el desarrollo operativo deseado, las entregas de cargo, se asegure que la experiencia adquirida en la entidad no se pierda y prevalezca, beneficiando de esta forma la realización de las actividades realizadas.
- Considerar la ISO 30401 SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO para que facilite y brinde en la organización temas como:
 - La diferencia entre la Gestión de la información y la gestión del conocimiento para que facilite en la organización la consecución de las directrices y aprovechamiento del capital humano a través de la colaboración y competitividad de los involucrados.
 - Brindando al tema correspondiente la importancia como activo central en la organización.
 - Facilidad en la toma de decisiones eficaces, apoyo a la eficiencia en procesos, capacidad de adaptación y resiliencia, logro de objetivos compartidos, ventajas competitivas.
 - Oportunidad de desarrollo profesional de las personas a través del aprendizaje, práctica y el intercambio de saberes.
 - Obtención del apoyo a los procesos existentes, estrategias y la integración con las demás funciones de la organización.
 - La gestión del conocimiento conllevará a liberar el valor potencial del conocimiento en la organización.
- Fortalecer el apoyo en la organización en cuanto a las herramientas tecnológicas, para que les facilite la comunicación y mejoras requeridas en el desarrollo de la operación.
- Fortalecer el engranaje entre las líneas de acción del PESV y los procesos en la organización, ejemplo: VEHICULO SEGURO-Mantenimiento, para que les facilite el resultado requerido en la operación hacia la disponibilidad de la capacidad operativa en cuanto la infraestructura de la operación.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

- Considerar el concepto BASURA CERO, para que se fortalezca y conlleve a la valoración del residuo sólido como materia prima y aprovechamiento, pudiendo de esta forma disponer menos y aprovechar más.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
896	Descuento por predio desocupado	Cambio de medidores detenidos.
1189	Costo por promedio	
1860	Inconformidad con el consumo	Identificación de predios desocupados y medidores detenidos.
29	Interrupciones en la prestación	Envío de oficios a usuarios por cambio de medidores.
105	Variaciones en las características de la prestación del servicio	

Nivel de satisfacción del cliente: 88%.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. NO APLICA

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No

5.1.4. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	N.A.	N.A.
1ª de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.
2ª de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.
Renovación	N.A.	N.A.
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.A.
Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada	N.A.	N.A.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
 Si No

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se realizó un (1) ciclo de auditoría interna los días 19, 20, 21 y 22 de octubre de 2021 con la participación de siete (7) auditores internos con la competencia requerida. La auditoría abarcó todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015. El procedimiento establecido para las auditorías internas, es concordante con el documento GTC ISO 19011:2018.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realizó la revisión del sistema de gestión de la calidad el día 30 de noviembre de 2021, la cual cubrió todos los procesos del sistema de gestión; la información de entrada contempló la requerida por la norma NTC ISO 9001:2015, la cual se analizó adecuadamente pues se observó el resultado del análisis de la información, al igual que las acciones que se derivaron de la misma y enfocadas a continuar mejorando los procesos del sistema de gestión, como los productos y servicios de la organización.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No

Se verifico en la página web, papelería y publicidad de la organización.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NO APLICA

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007					
			SI	NO	
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			X		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda reducir el alcance del certificado					
Se recomienda reactivar el certificado					
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación					
Se recomienda suspender el certificado					
Se recomienda cancelar el certificado					
Nombre del auditor líder: Alberto Espinel Miranda		Fecha	2021	12	14

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	N.A.
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N.A.

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A.S. E.S.P.
Dirección del sitio:	Carrera 6 No. 4-65 Centro, Pamplona, Norte de Santander, Colombia. Planta de tratamiento Cariongo, Parque Recreacional Los Tanques, Pamplona, Norte de Santander, Colombia. Planta de tratamiento Monteadentro, Vereda Monteadentro, Pamplona, Norte de Santander, Colombia. Relleno Sanitario La Cortada, kilómetro 3,5 Vía Pamplona – Chitagá, Pamplona, Norte de Santander, Colombia.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Representante de la organización:	Klaus Faber Mogollón		
Cargo:	Gerente	Correo electrónico	calidad@empopamplona.com.co
Alcance de la certificación: Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.			
Alcance de la auditoría: Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son: Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Auditor Líder:	Alberto Espinel Miranda (AEM)	Correo electrónico	aespinel@icontec.net
Auditor:	Libia Eugenia Durán Sarmiento (LDS)	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	No aplica		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021/12/07	07:30 h	08:00 h	Verificación de conexión	(AEM)	Equipo auditor
	08:00 h	08:30 h	MT. Reunión de apertura	(AEM)	Personal auditado
	08:30 h	09:30 h	MT. Gestión Estratégica (4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/7.1/9.3)	(AEM)	Klaus Faber Mogollón Gerente Rafael Alexander Araque Jefe Planeación
	09:30 h	10:30 h	MT. Alcantarillado (8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7)	(AEM)	Mauricio Flórez Acevedo Jefe Obras y Mantenimiento de Redes Yeni Paola Capacho Auxiliar Obras y Mantenimiento de Redes
	10:30 h	12:00 h	MT. Acueducto (Planta Cariongo y Monte adentro) (8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7)	(AEM)	Lizeth Amparo López Jefe Plantas Danitza Medina Microbióloga Luis Vera Operario de Planta
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	17:00 h	MT. Aseo (Oficina, recolección, barrido, disposición basuras. Relleno Sanitario La Cortada) (8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7)	(LSD)	Angie Lisbeth Monsalve Jefe Aseo Camilo Ibarra Coordinador Ambiental Evaristo Galindo

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Supervisor de Recolección y Barrido Camilo Torres Conductor Diana García Auxiliar del Relleno
	14:00 h	15:00 h	MT. Gestión Comercial (8.1/8.2) (Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa).	(AEM)	Anyely Tatiana Ruiz Jefe Comercial Myriam Cecilia Acevedo Jefe de Atención al Cliente
	15:00 h	16:00 h	MT. Adquisición de Bienes y Servicios (8.1/8.4/8.5.3/8.6/8.7)	(AEM)	Anderson Faustino Niño Jefe Bienes y Servicios
	16:00 h	17:00 h	MT. Mejora Integral (4.4/7.5/9.1.1/9.1.2/9.1.3/9.2/10) (Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior).	(AEM)	Cristhian D Bohórquez Administrador S.G.C.
	17:00 h	17:30 h	MT. Preparación informe de auditoría	(AEM)	Equipo auditor
	17:30 h	18:00 h	MT. Reunión de cierre	(AEM)	Personal auditado

Observaciones:

Requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos: 6.1/7.5/9.1.1/9.1.3/10.

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.

Evaluación con apoyo de medios tecnológicos parcialmente remota.

Se utilizará el aplicativo TEAMS.

Las reuniones de apertura y cierre se realizarán en las fechas programadas y de manera remota.

Durante la evaluación remota, se realizarán los balances parciales y retroalimentación a la institución.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-11-29
---	------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	(0) Mayores (0) menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	() menores (X) N.A.
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : N.A.	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N.A.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A.</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A.</u> En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma: 
Klaus Faber Mogollón	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s): <input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota? Todas las actividades programadas en el plan de auditoria.
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	<p>preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?</p> <p>En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoría, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente?</p>	
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	TEAMS, video llamada.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

6	<p>¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar?</p> <p>Alcance certificado: Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.</p> <p>Justificación: la empresa se encuentra trabajando en alternancia como prevención al contagio por COVID19.</p> <p>Nota. En el caso que la respuesta sea NO porque no está realizando ninguna de las actividades CORE del negocio, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría.</p>	X	
7	<p>¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio?</p> <p>Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.</p>		X
8	<p>¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?</p>	N.A.	N.A.
9	<p>¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?</p> <p>Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.</p>	X	
10	<p>¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados:</p> <p>No se identificaron nuevos riesgos pues en las auditorías internas y externas no se presentaron no conformidades, solo fortalezas y oportunidades de mejora. Las quejas de los usuarios fueron atendidas satisfactoriamente y no implicaban impactos graves en la prestación del servicio.</p> <p>Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).</p>		X
11	<p>De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?</p> <p>uerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.</p>	X	
12	<p>En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p>¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>	N.A.	N.A.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



13	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):	
	Totalmente remota	X
	Parcialmente remota	
	Totalmente en sitio	

ANEXO 5

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)

NO APLICA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización