



Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



F-PS-293
Versión 05

Página 1 de 21

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

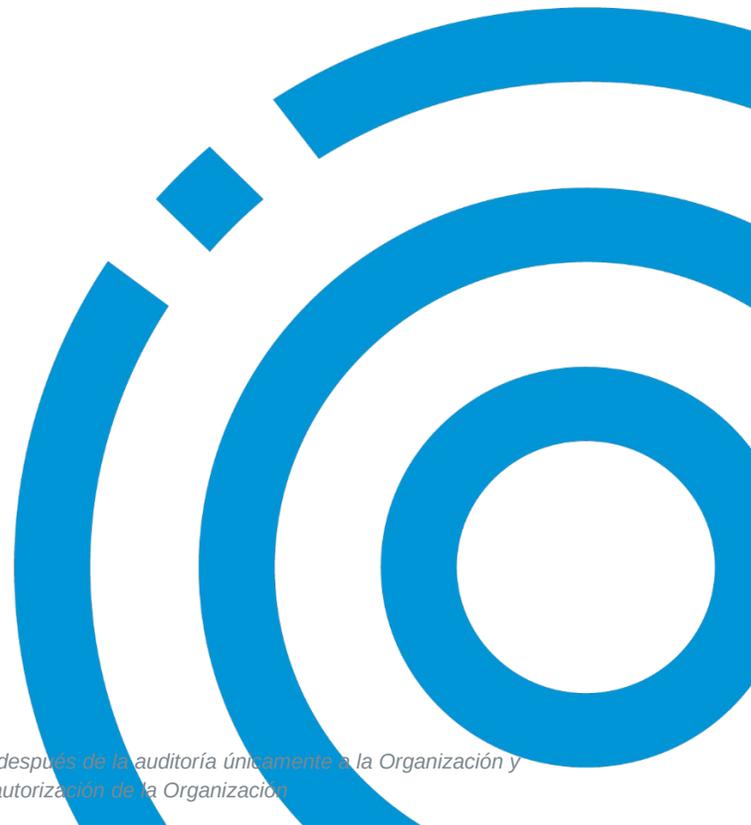


iconotec

Huella de confianza.

iconotec.org

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: <http://www.empopamplona.gov.co/>

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: CARRERA 6 4-65 CENTRO Pamplona, Norte de Santander, Colombia

ISO 9001:2015

#Sitios permanentes adicionales	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	PARQUE RECREACIONAL LOS TANQUES	Pamplona, Norte de Santander, Colombia	Captación y tratamiento de agua potable para consumo humano.
2	VEREDA MONTE ADENTRO	Pamplona, Norte de Santander, Colombia	Captación y tratamiento de agua potable para consumo humano.
3	KILOMETRO 3,5 PAMPLONA CHITAGA	Pamplona, Norte de Santander, Colombia	Disposición final de residuos urbanos, tratamiento y aprovechamiento de basuras.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras. No aplica 8.3

Provision of public services of water supply, sewerage, cleanliness, waste treatment and recovery

1.5. CÓDIGO IAF: 24 27 39 , CS 24-1 ,CS 27-0,CS 39-9

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:

ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Hernan Ricardo Gonzalez Acevedo
Cargo:	REPRESENTANTE LEGAL
Correo electrónico:	gerencia@empopamplona.com.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

x (con restauración) Renovación ISO 9001:2015

Aplica toma de muestra por multisitio: SI

Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Tiempo de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2022-12-12	0.5
Auditoría remota	N/A	0
Auditoría en sitio	2022-12-26/27	3

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	ELVER GREGORIO CASTRO Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	ALBERTO ESPINEL ISO 9001:2015
Experto Técnico	KELLY GAVIRIA ISO 9001:2015
Observador	

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER96847
Fecha de aprobación inicial	2010-12-31
Fecha de próximo vencimiento:	2025-12-30

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.

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?

NA

- 3.8.. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

Si

Fecha de auditoria	Sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)
2022-12-27	Planta de Tratamiento Cariongo, Parque Recreacional Los Tanques	Pamplona, Norte de Santander, Colombia.
2022-12-27	Planta de Tratamiento Monteadentro, Vereda Monteadentro	Pamplona, Norte de Santander, Colombia.
2022-12-26	Relleno Sanitario La Cortada, Kilómetro 3,5 Vía Pamplona – Chitagá	Pamplona, Norte de Santander, Colombia.

- 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

Numeral 8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios: La naturaleza del servicio ofrecido por la organización no requiere diseño y desarrollo de productos y servicios. Las

especificaciones del servicio son definidas y suministradas por el cliente.

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

NA

- 3.11.. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

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?

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

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.

- 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?

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?

NA

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

3.16.. ¿se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Acueducto y/o alcantarillado.	Contratistas de obras civiles	N/A

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

No

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

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?

NA

3.20.. ¿Aplica reactivación para este servicio?

NA

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.

NA

En la auditoría anterior de seguimiento no se presentaron no conformidades.

3.22.. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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 adecuada programación publicada en cartelera de las rutas de barrido durante cada año.

El control que se lleva de calibración de las basculas ubicadas en el relleno, porque permite evidenciar un compromiso de inspección de pesos para cada camión que ingresa a las instalaciones.

El adecuado aprovechamiento del desarrollo tecnológico mediante la integración de la aplicación GVLITE para el control de las rutas de los carros de recolección, permitiendo llevar una adecuada verificación de desplazamiento en tiempo real de cada vehículo.

La atención al público en forma digital gracias a la pagina empopamplona.com.co , por que permite hacer seguimiento a cada uno de los usuarios.

La proyección que se tiene de ampliar la capacidad de acopio de agua mediante la construcción de un tanque de 4500 mts³ en la planta CARIONGO de agua potable.

La adecuada medición del proceso operativo mediante la tenencia de tres indicadores en la planta de agua potable CARIONGO.

La adquisición de un Bulldozer para el trabajo de acopio de basuras dentro del relleno sanitario La Cortada y la buena experiencia de la persona que realiza su operación gracias al amplio tiempo que lleva laborando con la empresa en esta área.

El mantenimiento del compromiso del personal por cumplir con lo establecido en el sistema de gestión, pues les ha permitido realizar adecuadamente sus actividades.

El proyecto de actualización del manual de funciones, porque le permite a la entidad de acuerdo al contexto actual, identificar las actividades que deben realizar los funcionarios de la organización.

La mejora realizada al software de facturación, porque se han disminuido los tiempos de facturación.

El formulario Google enviado por whatsapp para realizar la encuesta de satisfacción del cliente, en la atención directa en la oficina de atención al usuario y para presentar PQR, permitiendo agilizar los tiempos de tabulación de las mismas y disponer de mayor tiempo para el análisis de los resultados, y tomar acciones eficaces cuando se requiera.

El compromiso evidenciado por el personal administrativo de la organización y la importancia dada al Sistema de Gestión de calidad Implementado, al proporcionar las condiciones y recursos para la realización de esta auditoría y el desempeño en base a las normas de calidad, así como el reconocimiento del personal mediante el cual se consolidan los sistemas de gestión como herramienta administrativa fundamental para garantizar la continuidad del negocio.

La adecuada planificación del SIG para el logro de los objetivos, la adecuada alineación estratégica de la organización y el cumplimiento de las actividades para alcanzar los resultados esperados.

4.2. Oportunidades de mejora

Se recomienda instalara dentro de la planta de tratamiento de agua potable (PLANTA CARIONGO) un sistema de BIOALARMA colocando unas peceras utilizando especies como Bocachico y Tilapias a la entrada y a la salida de planta para tener un mayor indicador de la calidad del agua que entra a la planta y la que sale a los usuarios, lo que permitirá detectar tempranamente cualquier tipo de sustancia toxica o contaminante que apareciera.

Realizar un control visual de toda la planta mediante la colocación de varias cámaras de seguridad en las áreas donde se realizan los procedimientos operativos sobre todo en los alrededores de las piscinas para poder realizar acompañamiento al operador mientras realiza sus tareas operativas y así poder reaccionar ante cualquier suceso que ocurra tanto de día como de noche.

Instalar más barandas de seguridad a las piscinas de sedimentación con el fin de minimizar al máximo la posibilidad de un accidente por caída del operario a alguna de estas piscinas de sedimentación.

Dentro del relleno sanitario La CORTADA, Ver la opción de construir sobre las vías internas unas placas huellas en concreto para el acceso y salida de camiones y así facilitar su transitabilidad dentro del relleno.

Incluir la actividad económica con código y descripción en los formatos “Hoja de vida y evaluación de selección de proveedores” y “Listado de proveedores”, de tal manera que pueda identificarse fácilmente las actividades desarrolladas por los mismos.

Considerar la separación de los contratos de diferentes productos y/o servicios suministrados por un mismo proveedor y contenidos en la misma carpeta, con el fin de realizar una rápida y adecuada consulta de cada uno de ellos.

Considerar el establecimiento de un documento guía que describa las habilidades establecidas, con el fin de facilitar a las personas que participen en el proceso de vinculación de personal, la identificación del cumplimiento de las mismas por los aspirantes a ocupar a un cargo.

Definir el criterio para determinar el compromiso de mejora.

Determinar la frecuencia para realizar seguimiento a los compromisos de mejora.

Fortalecer la metodología para la evaluación de la eficacia de la formación.

Profundizar en el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, de tal manera que se perciba con mayor claridad cuál ha sido el comportamiento del proceso u objetivo sometido a medición.

Considerar la elaboración de gráficos comparativos anuales de los resultados de la medición de los indicadores, para identificar tendencias de los procesos u objetivos y tomara oportunamente las acciones pertinentes.

Considerar la agilización de la integración de los sistemas de gestión de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de optimizar recursos y suministrar ambientes de trabajo seguros a sus colaboradores.

Considerar la implementación de herramientas tecnológicas que permitan un mejor manejo de la información documentada pertinente de cada proceso del sistema de gestión, con el fin de asegurar que la información esté disponible, dónde y cuándo se necesite.

Es adecuado establecer un indicador que permita medir el desempeño de los proveedores externos, con el fin de evaluar el comportamiento de estos durante un periodo de tiempo determinado.

Considerar la ISO 55000 como herramienta de apoyo para la gestión del mantenimiento de tal manera que permita a la organización una mejor programación de las actividades optimizando la gestión de los activos utilizados.

Consolidar el conocimiento organizacional en el producto o servicio y los procesos del sistema de gestión considerando las siguientes acciones:

- Reconocer el conocimiento como un activo intelectual y administrándolo como un elemento esencial para el desempeño.
- Considerar al conocimiento requerido para apoyar las necesidades a corto y largo plazo de la organización, incluida la planificación de la sucesión de cargos o roles clave.
- Evaluar cómo se identifican, captan, analizan, recuperan, mantienen y protegen los conocimientos de la organización.

Considerar la sistematización del proceso de mantenimiento, en relación con la planeación y digitalización de los registros con el fin de facilitar el control, seguimiento y trazabilidad del proceso.

Mejorar el diligenciamiento de los preoperacionales que facilite la identificación de los equipos empleados en los registros de inspección para verificar su estado de operatividad con los registros de mantenimiento.

En aras de velar por la infraestructura de la organización, considerar la aplicación de la NTC 4114, como base para las inspecciones, permitiendo de esta forma plantear y enfocar las mismas, hacia el cubrimiento total de acuerdo a las necesidades

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

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. Identificación de predios desocupados y medidores detenidos. Envío de oficios a usuarios por cambio de medidores.
1189	Costo por promedio	Cambio de medidores detenidos. Identificación de predios desocupados y medidores detenidos. Envío de oficios a usuarios por cambio de medidores.
1860	Inconformidad con el consumo	Cambio de medidores detenidos. Identificación de predios desocupados y medidores detenidos. Envío de oficios a usuarios por cambio de medidores.
29	Interrupciones en la prestación	Cambio de medidores detenidos. Identificación de predios desocupados y medidores detenidos. Envío de oficios a usuarios por cambio de medidores.
105	Variaciones en las características de la prestación del servicio	Cambio de medidores detenidos. Identificación de predios desocupados y medidores detenidos. Envío de oficios a usuarios por cambio de medidores.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

Solo se tiene implementada la norma ISO 9001:2015 y no han habido solicitudes o comunicaciones de sus partes interesadas.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

N/A.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

N/A

5.1.5. 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.

N/A - No existen eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si

5.1.8. ¿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

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

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

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	0	N/A
1ª de seguimiento del ciclo	0	N/A
2ª de seguimiento del ciclo	0	N/A
Renovación (Con Restauración)	3	6.1.1 9.3.2 - b, c2 8.1 - d
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	N/A	N/A
Diligencie esta casilla únicamente en los casos en los que se hayan unido dos eventos de auditoría, de lo contrario elimine este campo. En caso que aplique, por favor seleccione la opción acorde con los tipos de auditoría correspondientes y elimine las demás opciones: Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada	N/A	N/A

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se verifica la realización de la auditoría interna realizada los días 3, 4 y 5 de mayo de 2022 y se realizó otra los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 2022, la cual se realizó y se documentó mediante un informe de auditoría.

Se evidencia la determinación de un procedimiento para la realización de auditorías, igualmente se verifica el plan de auditoría para la realización de la auditoría interna y un programa.

Se evidencia la realización de la reunión de apertura y cierre. Se revisó el informe de auditoría el cual esta esquematizado en términos de fortalezas, oportunidades de mejora, se evidencia la planificación de la auditoría la cual define los objetivos, alcance y criterios de evaluación y la metodología a desarrollar alineada a lo establecido en las directrices de la norma ISO 19011.

La auditoría realizada cubre todos los procesos y el alcance del sistema se garantizó la objetividad e imparcialidad de la auditoría al ser realizada por LIZETH AMPARO LOPEZ ARENIS profesional que valida un buen perfil con competencia para el desarrollo de esta auditoría de gestión de calidad.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se verifico el informe de revisión por la dirección realizada el día 15 de junio de 2022 y 31 de octubre de 2022 con la participación de la gerencia y los líderes de cada proceso, la cual cumple con los requisitos establecidos para las entradas y los establecidos para las salidas del sistema de gestión de calidad para la norma normas ISO 9001:2015, se verifica su política la cual esta adecuada al propósito de la organización.

Se evidencia la asignación de recursos para el fortalecimiento del sistema de gestión por parte de la alta dirección, así como la designación de las responsabilidades, autoridad y funciones para el personal que integra la organización.

El proceso de revisión por la dirección se encuentra relacionado directamente con el proceso de mejora continua, de igual forma las salidas, acciones y recomendaciones producto de la misma, son analizadas e interpretadas desde este proceso.

Se verifican los indicadores para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad, los cuales se han definido correctamente evidenciando su cumplimiento en cada uno de los procesos.

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

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

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?

No

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

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?

No.

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

No.

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

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

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?
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda Renovar y Restaurar el Certificado, una vez finalice el proceso de Renovación	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: ELVER GREGORIO CASTRO Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2023	02	19

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/ A
Anexo 3	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 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	N/ A
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	N/ A
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/ A
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	N/ A

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2023-01-13 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- ✓ Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2023-01-13.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/>	No – Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015 Requisito(s): 8.1 - d
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor	
Descripción de la no conformidad: Se evidencian fallas en el control de los procesos de acuerdo con los criterios.		
Evidencia: En visita realizada a la planta de agua potable “PLANTA CARIONGO”, se encontró la válvula de lavado de filtro con una fuga de agua e inundando el área de galería de filtros, también se encontró otras dos válvulas de entrada a los filtros con fugas.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el cambio de los esteperos de las válvulas que se encuentran con fuga la planta de agua potable “PLANTA CARIONGO.	Informe Fotográfico y evidencia fílmica	2022/12/30
Descripción de la (s) causas (s) ¿Por qué? No se realizó verificación de las válvulas ubicadas en el área de galería de filtros. ¿Por qué? Las actividades operacionales diarias no permitieron hacer una verificación completa con un mejor		

enfoque. ¿Por qué? No se preparó una agenda para revisar todas las válvulas de la planta. ¿Por qué? No se tenía claridad sobre el concepto del requisito 8.1 de la norma por parte del encargado del proceso		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificar un mantenimiento preventivo y correctivo al sistema completo de válvulas de la planta Cariongo	Informes de mantenimiento y Contrato de Mantenimiento preventivo	2023/01/30
Actualizar el procedimiento operativo donde se incluya la verificación del estado actual de las válvulas ubicadas en en el área de galería de filtros	Procedimiento actualizado	2023/01/30
Socializar los requisitos normativos establecidos en los numerales 8.1 de la norma ISO 9001:2015.	Registro de asistencia a capacitación.	2023/01/30
Realizar auditoría interna para evidenciar que las acciones han sido implementadas y se mantienen de manera eficaz.	Informe de auditoría interna	2023/06/30

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3
<input type="checkbox"/> No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.1.1
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		
Descripción de la no conformidad: La organización debe determinar los riesgos y oportunidades en base a los requisitos relacionados en el numeral 4.2.		
Evidencia: No se evidenció que la organización determinara los riesgos y oportunidades para las necesidades y expectativas de la comunidad, proveedores y contratistas perteneciente a las partes interesadas.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en la matriz de las partes interesadas de la organización los riesgos y oportunidades para las necesidades y expectativas de la comunidad, proveedores y contratistas.	Matriz de partes interesadas actualizada	2022/12/30
Descripción de la (s) causas (s) ¿¿Por qué? El coordinador del sistema de gestión no verifico en la matriz de las partes interesadas los riesgos y oportunidades para las necesidades y expectativas de la comunidad, los proveedores y contratistas pertenecientes a las partes interesadas de la organización. ¿Por qué? No se tenía claridad sobre el concepto del requisito 6.1.1 de la norma por parte del encargado del proceso		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Capacitar al líder del proceso en el numeral 6.1.1 de la norma ISO 9001:2015.	Acta de capacitación	2022/12/30

Realizar revisión general de la matriz de partes interesadas e identificar los riesgos y oportunidades para las necesidades y expectativas de estas.	Acta de verificación de la Matriz de partes interesadas	2022/12/30
Verificación de cumplimiento de planes de acción en próxima auditoría interna.	Informe de auditoría interna.	2023/06/30

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3
<input type="checkbox"/> No – Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2 - b, c2
Descripción de la no conformidad: La organización no considera toda la información necesaria en la revisión por la dirección.		
Evidencia: En la última Revisión por la Dirección de fecha 2022-10-31, la organización no consideró como requisitos de entrada la información sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes del sistema de gestión de calidad y el grado en el que se han logrado los objetivos de calidad.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
En el informe de la revisión por la dirección se debe incluir los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes del sistema de gestión de calidad y el grado en el que se han logrado los objetivos de calidad dentro del mismo documento, realizar las aclaraciones pertinentes cuando se hagan anexos dentro del informe.	Revisión por la dirección actualizada	2022/11/30
Descripción de la (s) causas (s) ¿Por qué? En el informe de la revisión por la dirección se entregó como anexo los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes del sistema de gestión de calidad y el grado en el que se han logrado los objetivos de calidad, pero cuando se revisó en el documento no se encontró la relación de estos anexos. ¿Por qué? Debilidades en la interpretación de los requisitos normativos por parte del líder del proceso.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Modificar el formato de “Acta de Revisión por la Dirección” incluyendo los nuevos ítems y normalizar su utilización	La revisión por la dirección actualizada	2022/12/30
Actualizar el procedimiento de “Revisión por la dirección” incluyendo los últimos cambios	Procedimiento de Revisión por la dirección actualizado	2022/12/30
Revisar y socializar los requisitos normativos establecidos en los numerales 9.3 de la norma ISO 9001:2015.	Registro de asistencia a capacitación	2022/12/30
Realizar auditoría interna para evidenciar que	Informe de auditoría interna	2023/06/30

las acciones han sido implementadas y se mantienen de manera eficaz.		
--	--	--

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la [Guía para la solución de no conformidades en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.](https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/)

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC- Evaluación de la conformidad.

ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN



Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.





iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

EMPRESA:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.		
Dirección del sitio:	ISO 9001:2015 CARRERA 6 4-65 CENTRO Pamplona, Norte de Santander, Colombia		
Representante de la Organización:	Hernan Ricardo Gonzalez Acevedo		
Cargo:	REPRESENTANTE LEGAL	Correo electrónico:	gerencia@empopamplona.com.co
Alcance de la certificación: ISO 9001:2015			
Prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.			
alcance de la auditoria: ISO 9001:2015			
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: (con restauración) Renovación ISO 9001:2015			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	SI		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoria:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
VEREDA MONTE ADENTRO Pamplona Norte de Santander Colombia	Captación y tratamiento de agua potable para consumo humano.		
PARQUE RECREACIONAL LOS TANQUES Pamplona Norte de Santander Colombia	Captación y tratamiento de agua potable para consumo humano.		
KILOMETRO 3,5 PAMPLONA CHITAGA Pamplona Norte de Santander Colombia	Disposición final de residuos urbanos, tratamiento y aprovechamiento de basuras.		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	N/A		
<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>			

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

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.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder	ELVER GREGORIO CASTRO Coordinador Lider ISO 9001:2015	Correo electrónico	ecastro@icontec.net
Auditor	ALBERTO ESPINEL ISO 9001:2015		
Experto Técnico	KELLY GAVIRIA ISO 9001:2015		
Observador-Profesional de Apoyo	N/A		

Fecha / Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO POR AUDITAR	REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2022-12-26 CARRERA 6 4-65 CENTRO	08:00	08:30	Reunión de apertura	ISO 9001:2015	ALBERTO ESPINEL ELVER GREGORIO CASTRO	Lideres de procesos
CARRERA	08:30	11:00	PROCESO GERENCIAL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	ISO 9001:2015 4.1, 4.2,	ELVER GREGORIO CASTRO	Nombre: Hernán Ricardo González Acevedo Cargo:

6 4-65 CENTRO				4.3, 4.4, 5.1.1., 5.1.2., 5.2, 5.2.1., 5.2.2., 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 9.3.1., 9.3.2., 9.3.3., 10.1, 10.2, 10.3		Gerente Nombre: Rafael Alexander Araque Leal Cargo: Jefe Planeación Nombre: Cristhian D. Bohórquez Sánchez Cargo: Administrador S.G.C.
2022-12-26 CARRERA 6 4-65 CENTRO	08:30	12:00	GESTION DE LOS RECURSOS GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTRO	ISO 9001:2015 6.1, 7.4, 8.4.3., 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	ALBERTO ESPINEL	Nombre: Anderson Faustino Niño Jaimés Cargo: jefe (e) Bienes y Servicios Nombre: Astolfo Manuel Jiménez Martínez Cargo: Asistente adquisiciones bienes
CARRERA 6 4-65 CENTRO	11:00	12:00	GESTION DE CALIDAD Y MEJORA	ISO 9001:2015 5.1.1., 5.1.2., 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 7.5.1., 7.5.2., 7.5.3., 8.2.1., 8.7, 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3	ELVER GREGORIO CASTRO	Nombre: Cristhian D. Bohórquez Sánchez Cargo: Administrador S.G.C. Nombre: Maryuri Esperanza Portilla Vera Cargo: Apoyo del S.G.C.
CARRERA 6 4-65 CENTRO	12:00	14:00	Receso - Almuerzo	ISO 9001:2015	ALBERTO ESPINEL ELVER GREGORIO CASTRO	
CARRERA 6 4-65 CENTRO	14:00	17:00	PROCESOS OPERATIVOS - PRESTACIÓN DEL SERVICIO.Verificación del desarrollo del proyecto Relleno Sanitario La Cortada, kilómetro 3,5 Vía Pamplona - Chitagá,Prestación de servicios públicos domiciliarios de Aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras.,	ISO 9001:2015 6.1, 7.1.1., 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5., 7.1.5.1, 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.5.1,	ELVER GREGORIO CASTRO KELLY GAVIRIA	Nombre: Angie Lisbeth Monsalve Pabón Cargo: Jefe operativa de aseo Nombre Alexander Araque Cargo: Jefe de Planeación Nombre María Angélica del Pilar Barón Cargo: Supervisora del relleno

				8.5.2., 8.5.3., 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3		
2022-12-26 CARRERA 6 4-65 CENTRO	14:00	17:00	GESTION DE LOS RECURSOSGESTION HUMANA.	ISO 9001:2015 6.1, 7.1.1., 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5., 7.1.5.1, 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	ALBERTO ESPINEL	Nombre: Cristhian D. Bohórquez Sánchez Cargo: Jefe (e) Talento Humano Nombre: Delia Graciela Avella Basto Cargo: Auxiliar de talento Humano Nombre: Henry Wladimir Villamizar Rico Cargo: Asistente de personal
CARRERA 6 4-65 CENTRO	17:00	18:00	Balance de auditoría y preparación de informe	ISO 9001:2015	ALBERTO ESPINEL ELVER GREGORIO CASTRO KELLY GAVIRIA	
2022-12-27 CARRERA 6 4-65 CENTRO	08:00	11:00	PROCESOS OPERATIVOS - PRESTACIÓN DEL SERVICIO.Acueducto y AlcantarilladoPlanta de tratamiento Cariongo,Planta de tratamiento Monteadero, Vereda Monteadero, Pamplona	ISO 9001:2015 6.1, 7.1.1., 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5., 7.1.5.1, 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2, 7.4, 8.1, 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	ELVER GREGORIO CASTRO	Nombre: Lizeth Amparo López Areniz Cargo: Jefe Plantas Nombre: José Benjamín Suárez Cargo: Operador planta Cariongo Nombre: Mauricio Florez Acevedo Cargo: jefe de obras y mantenimiento de redes
2022-12-27 CARRERA 6 4-65 CENTRO	08:00	11:00	GESTIÓN COMERCIAL	ISO 9001:2015 6.1, 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5., 7.4,	ALBERTO ESPINEL	Nombre: Anyely Tatiana Ruiz Ayala Cargo: Jefe Comercial Nombre: Myriam Cecilia Acevedo Contreras

				9.1.1., 9.1.2., 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3		Cargo: Jefe de Atención al Cliente Nombre: Juan Carlos Rincón Cargo: Jefe Facturación
CARRERA 6 4-65 CENTRO	11:00	11:30	Balance de auditoría y preparación de informe	ISO 9001:2015	ALBERTO ESPINEL ELVER GREGORIO CASTRO	
CARRERA 6 4-65 CENTRO	11:30	12:00	Reunión de cierre	ISO 9001:2015	ALBERTO ESPINEL ELVER GREGORIO CASTRO	Lideres de procesos

Observaciones:

Los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos.

ISO 9001:2015

4.3, 4.4, 7.3, 7.4, 7.5.1., 7.5.2., 7.5.3.

En caso de que la auditoría se realice parcialmente remota o totalmente remota, por razones de seguridad y atendiendo la emergencia sanitaria, se realizará la auditoría por medio de la herramienta tecnológica seleccionada, conservando la seguridad y confidencialidad de la información y la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría. (con restauración) Renovación ISO 9001:2015

En los casos en que el cliente no se encuentre de acuerdo debe informarlo por escrito al auditor líder.

La presente auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación.

Si No

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

En caso de auditoría remota, se necesitará que los auditados cuenten con los equipos y elementos de comunicaciones pertinentes y conexión activa a internet.

Fecha de emisión del plan de auditoría:

2022-12-12

ANEXO 4

E.S.P. Empopampalona

RESULTADOS DE AUDITORIA:	
ISO 9001:2015 Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (3) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores (-) N.A.	
ISO 14001:2015 → N/A Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: N/A Mayores (N/A) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores (-) N.A.	
ISO 45001:2018 → N/A Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: N/A Mayores (N/A) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores (-) 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: <u>2023-01-13</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N/A</u>	
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 ___N/A___ y el requisito al que fue reportada ___N/A___. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Heitor Ricardo González Acevedo.	Heitor Ricardo González Acevedo