



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



F-PS-293
Versión 06

Página 1 de 27

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

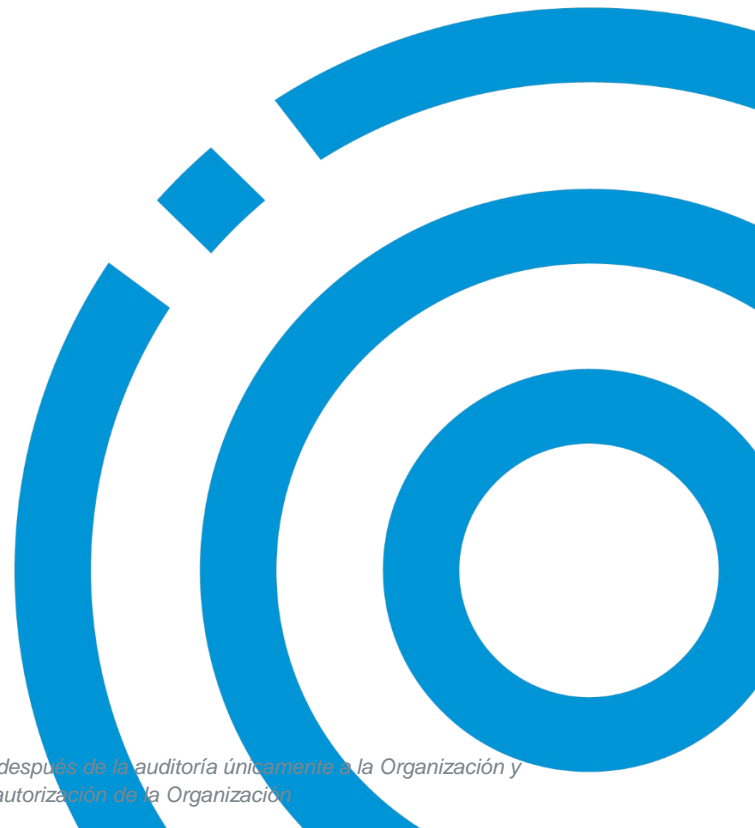


iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA E.S.P. EAAB

1.2. SITIO WEB: www.acueducto.com.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Avenida Calle 24 No. 37 - 15 Bogotá D.C., Cundinamarca, 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	Sistema Chingaza: Embalse San Rafael, Planta de Tratamiento Francisco Wiesner	La Calera, Cundinamarca, Colombia	La captación, aducción, almacenamiento y tratamiento de agua para el servicio de suministro de agua potable.
2	Centro de control: Avenida Calle 22 No. 80 A- 81, Modelia	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Control de las operaciones acueducto y alcantarillado.
3	Embalse de Chisacá. Vereda el Hato, Localidad de Usme	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Captación, la aducción y almacenamiento de agua cruda
4	Embalse de la Regadera. Vereda el Destino, Localidad de Usme	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Captación, la aducción y almacenamiento de agua cruda
5	Planta de tratamiento Vitelma. Localidad de San Cristobal	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	almacenamiento de agua cruda para el suministro de agua potable
6	Plantas de tratamiento La laguna y Yomasa. Localidad de Usme	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Tratamiento de agua cruda para el suministro de agua potable
7	Zona 1: Subcentral Usaquén, Carrera 11 No. 110- 20	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Operación y mantenimiento de las redes locales de acueducto
8	Zona 3. Centro	Bogotá D.C.,	Operación y mantenimiento de las redes

	Operativo del Agua – COA. Carrera 32 No.17 B – 35	Cundinamarca, Colombia	locales de acueducto. Comercial
9	Zona 4: Subcentral SantaLucía, Avenida Caracas No.42- 00 Sur	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Operación y mantenimiento de las redes locales de acueducto
10	Planta de tratamiento de aguas residuales El salitre, Av. Calle 80 No.121-98	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Tratamiento de aguas residuales.
11	Planta de tratamiento El Dorado. Localidad de Usme	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	amiento de agua cruda para el suministro de agua potable
12	Planta de tratamiento TIBITOC	Tocancipá, Cundinamarca, Colombia	amiento de agua cruda para el suministro de agua potable

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia soportados en los procesos estratégicos, misionales, facilitadores y de evaluación. 1. Captación, aducción, almacenamiento y tratamiento de agua para el suministro de agua potable. Planeación, gestión del diseño, construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto para la conducción y distribución de agua potable en redes matrices. La gestión de proyectos de reducción de emisiones de gases efecto invernadero en el sistema matriz de acueducto. La operación y el mantenimiento de las redes locales de acueducto. 2. Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá y su área de influencia. La planeación para el tratamiento de las aguas residuales en la ciudad de Bogotá D. C. y en su área de influencia. La operación de la PTAR El Salitre de la Ciudad de Bogotá. D.C. 3. La gestión comercial en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado para la ciudad de Bogotá. D.C. y su área de influencia.

Provision of public services Water and Sewer in Bogota D. C. and its area of influence, supported at the strategic, mission, facilitators and evaluation processes. 1. Collecting, adduction, storage and treatment of water for drinking water supply. Planning, design management, construction, operation, control and maintenance of the water system matrix for driving and drinking water distribution networks in matrices. Project management for reducing emissions of greenhouse gases in the matrix water system. Operation and maintenance of local water supply network. 2. Collection, transportation and disposal of waste through showers and sanitary system and storm sewer in the city of Bogotá and its influence area waters. The planning for the treatment of wastewater in Bogotá D.C. and its area of influence. The operation of the El Salitre WWTP City of Bogotá D.C. 3. Commercial management in the provision of water and sewer service to the city of Bogotá D.C. and its area of influence

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

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	MARIA LUCIA FLOREZ JIMENEZ
Cargo:	GERENTE CORPORATIVO DE PLANEAMIENTO Y CONTROL
Correo electrónico:	mflorezj@acueducto.com.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

Seguimiento

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	NA	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2023-07-31	10
Auditoría remota	NA	0
Auditoría en sitio	2023-08-16	9

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	SANDRA MILENA SANTOS LONDOÑO Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	RODOLFO ENRIQUE ROLDAN ISO 9001:2015 ALBA LUCIA JAUREGUI ISO 9001:2015
Experto Técnico	N/A
Observador	

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC701-1
Fecha de aprobación inicial	2001-06-27
Fecha de próximo vencimiento:	2025-12-26

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	
	Planta de tratamiento de aguas residuales, El Salitre.	2023-08-15
	Plantas de tratamiento La laguna y Yomasa. Localidad de Usme	2023-08-15
	Zona 1: Subcentral Usaquén, Carrera 11 No. 110- 20	2023-08-15
	Embalse de la Regadera. Vereda el Destino, Localidad de Usme	2023-08-15
	Centro de Control: Avenida Calle 22 No. 80ª-81, Modelía	2023-08-16
	Zona 3. Centro Operativo Del Agua – COA. Carrera 32 No.17 B –35	2023-08-14

	.																																				
	3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?																																				
	No																																				
	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																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del Proyecto / Contrato:</th> <th>Ejemplo proyecto 1</th> <th>Ejemplo proyecto 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerales de la norma auditados en el proyecto:</td> <td>Estación Elevadora Canoas</td> <td>Redes Ciudadela Sucre</td> </tr> <tr> <td>Número de Contrato:</td> <td>1-01-25500-1268-2018</td> <td>1-01-35100-0094-2020</td> </tr> <tr> <td>Entidad Contratante:</td> <td>EAAB</td> <td>EAAB</td> </tr> <tr> <td>Localización:</td> <td>Vereda Canoas , Soacha Cundinamarca</td> <td>Soacha, Cundinamarca, Colombia</td> </tr> <tr> <td>Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:</td> <td>Adjudicado al Consorcio EE Canoas</td> <td>Adjudicado al consorcio Ciudadela Sucre</td> </tr> <tr> <td>% de participación y nombre de cada empresa participante</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.</td> <td>AYESA Ingeniería y Arquitectura SAU Sucursal Colombia</td> <td>Consorcio GIS Soacha</td> </tr> <tr> <td>Fecha de inicio del proyecto:</td> <td>26/03/2019</td> <td>15/09/2020</td> </tr> <tr> <td>Fecha de finalización del proyecto:</td> <td>05/11/2023</td> <td>25/09/2024</td> </tr> <tr> <td>Objeto del contrato y descripción del contrato</td> <td>Revisión, confrontación, complementación y apropiación de estudios y diseños, así como la construcción de la estación elevadora de aguas residuales de Canoas y sus obras complementarias, incluyendo su puesta en marcha y operación asistida.</td> <td>Construcción de redes locales de acueducto, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial para el sector Ciudadela Sucre del municipio de Soacha-zona 5</td> </tr> <tr> <td>Actividades del alcance auditadas.</td> <td>Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá</td> <td>Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia soportados en los procesos estratégicos,</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del Proyecto / Contrato:	Ejemplo proyecto 1	Ejemplo proyecto 2	Numerales de la norma auditados en el proyecto:	Estación Elevadora Canoas	Redes Ciudadela Sucre	Número de Contrato:	1-01-25500-1268-2018	1-01-35100-0094-2020	Entidad Contratante:	EAAB	EAAB	Localización:	Vereda Canoas , Soacha Cundinamarca	Soacha, Cundinamarca, Colombia	Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Adjudicado al Consorcio EE Canoas	Adjudicado al consorcio Ciudadela Sucre	% de participación y nombre de cada empresa participante	100%	100%	Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	AYESA Ingeniería y Arquitectura SAU Sucursal Colombia	Consorcio GIS Soacha	Fecha de inicio del proyecto:	26/03/2019	15/09/2020	Fecha de finalización del proyecto:	05/11/2023	25/09/2024	Objeto del contrato y descripción del contrato	Revisión, confrontación, complementación y apropiación de estudios y diseños, así como la construcción de la estación elevadora de aguas residuales de Canoas y sus obras complementarias, incluyendo su puesta en marcha y operación asistida.	Construcción de redes locales de acueducto, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial para el sector Ciudadela Sucre del municipio de Soacha-zona 5	Actividades del alcance auditadas.	Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá	Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia soportados en los procesos estratégicos,
Nombre del Proyecto / Contrato:	Ejemplo proyecto 1	Ejemplo proyecto 2																																			
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	Estación Elevadora Canoas	Redes Ciudadela Sucre																																			
Número de Contrato:	1-01-25500-1268-2018	1-01-35100-0094-2020																																			
Entidad Contratante:	EAAB	EAAB																																			
Localización:	Vereda Canoas , Soacha Cundinamarca	Soacha, Cundinamarca, Colombia																																			
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Adjudicado al Consorcio EE Canoas	Adjudicado al consorcio Ciudadela Sucre																																			
% de participación y nombre de cada empresa participante	100%	100%																																			
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	AYESA Ingeniería y Arquitectura SAU Sucursal Colombia	Consorcio GIS Soacha																																			
Fecha de inicio del proyecto:	26/03/2019	15/09/2020																																			
Fecha de finalización del proyecto:	05/11/2023	25/09/2024																																			
Objeto del contrato y descripción del contrato	Revisión, confrontación, complementación y apropiación de estudios y diseños, así como la construcción de la estación elevadora de aguas residuales de Canoas y sus obras complementarias, incluyendo su puesta en marcha y operación asistida.	Construcción de redes locales de acueducto, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial para el sector Ciudadela Sucre del municipio de Soacha-zona 5																																			
Actividades del alcance auditadas.	Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá	Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia soportados en los procesos estratégicos,																																			

		y su área de influencia. La planeación para el tratamiento de las aguas residuales en la ciudad de Bogotá D. C. y en su área de influencia	misionales, facilitadores y de evaluación. 1. Planeación, gestión del diseño, construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto para la conducción y distribución de agua potable en redes matrices. La operación y el mantenimiento de las redes locales de acueducto. 2. Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá y su área de influencia. La planeación para el tratamiento de las aguas residuales en la ciudad de Bogotá D. C. y en su área de influencia.
	Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	Resolución de 01347 de 30 de julio de 2021 licencia ambiental PTAR Canoas	Resolución de 01347 de 30 de julio de 2021 licencia ambiental PTAR CANOAS
	Proyecto auditado de manera presencial o documental (Marque con una X)	Documental x Presencial <input type="checkbox"/> Remoto <input type="checkbox"/>	Documental x Presencial <input type="checkbox"/> Remoto <input type="checkbox"/>
	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?		
	Si		
	Contrato No. 1-02-25400-1203-2021. Objeto del contrato. Estudios y diseño detallados para la rehabilitación o renovación del Tanque San Diego Antiguo		
	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
	<p>Resolución Numero 577 del 2000, del Ministerio de Medio Ambiente, por medio de la cual se modifica la licencia ambiental, otorgada mediante licencia Resolución 817 de 1996, para la planta de tratamiento de aguas residuales domesticas PTAR El Salitre, con capacidad de 43 lt/s y descarga en el Rio Bogotá, inicio 15 de enero del 2000.</p> <p>Licencia ambiental de EAAB PTAR Salitre, resolución 817 1996 del ministerio del Medio Ambiente→ ANLA</p> <p>Resolución 1036 del 17 de mayo de 2023. Permiso de vertimientos ANLA</p> <p>Convenio 171 de 2007 y medida cautelar Nelly Villamizar 10 de 09 de 2021</p> <p>Resolución de 01347 de 30 de julio de 2021 licencia ambiental PTAR CANOAS</p> <p>Resolución 2594 del 26 de agosto de 2019, CAR, Permiso de ocupación de cause</p> <p>Resolución 155 de septiembre 25 de 2019; permiso de vertimientos del campamento Diamante con vertimiento a suelo.</p> <p>Resolución 158 de septiembre 26 de 2019; permiso de vertimientos Golillas con vertimiento a suelo.</p> <p>Resolución 159 de septiembre 26 de 2019; permiso de vertimientos Piedras gordas con vertimiento a fuente superficial.</p> <p>Resolución 160 de septiembre 26 de 2019; permiso de vertimientos Paila Antigua con vertimiento al suelo.</p> <p>Resolución 161 de septiembre 26 de 2019; permiso de vertimientos Paila Nueva con vertimiento al suelo</p> <p>Resolución 162 de septiembre 26 de 2019; permiso de vertimientos Chuza con vertimiento al rio Chuza</p> <p>Resolución 163 de septiembre 26 de 2019; permiso de vertimientos Compuertas con vertimiento a suelo.</p>
	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. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?
	Si
	3.16. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?
	Si

	Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados :	Proveedor/Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
	Estudios y diseños, así como la construcción de la estación elevadora de aguas residuales de Canoas y sus obras complementarias, incluyendo su puesta en marcha y operación asistida	Consorcio EE CANOAS	NA
	Construcción de la manija matriz de acueducto y obras complementarias, que conforman la fase II de la rehabilitación del tramo 3 de la Línea Tibitoc-Casablanca, que se localizará en la av. Boyacá entre Calle 80 y Av. Ferrocarril del Sur	Consorcio Alianza 744	NA
	Estructuras y Diseño Detallados para la rehabilitación o renovación del Tanque San Diego Antiguo	Luis Fernando Romero Sandoval Ingenieros SAS	NA
	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?		
	No		
	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		
	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 gestión del conocimiento que la organización realiza tanto internamente como con entidades relacionadas para compartir información, proyectos, investigaciones en pro de generar un mejor manejo de conceptos propios de las actividades de la empresa.

La renovación tecnológica en la adquisición de equipos nuevos, tecnología de punta que le permite garantizar que las mediciones que realiza tanto en campo como en sus laboratorios es oportuna y confiable.

La medición de la calidad del agua de manera permanente no solo en las fuentes sino en las plantas de tratamiento, en los puntos de distribución para tener un amplio panorama de los niveles de calidad entregados a la población ofreciendo el producto que cumple con los parámetros establecidos.

El control de las actividades asignadas a cada proceso que permite garantizar las metas trazadas por planeación para todos los procesos.

El programa integral de capacitación (PIC) que da cobertura del personal y que apoya el compromiso de la organización de contar con personal calificado y actualizado para desarrollar sus funciones.

Direccionamiento Estratégico y Planeación

Los acuerdos realizados con cada uno de los procesos, con el fin de lograr cumplimiento de los compromisos estratégicos. Así mismo, la visualización de los compromisos aprobados con sus resultados para que vean el avance de cada uno de ellos en línea.

Análisis realizado del contexto interno y externo, revisando con detalle cada uno de las afectaciones positivas o negativas que se pueden tener para lograr establecer los lineamientos a seguir.

Comunicaciones

La divulgación y despliegue que se realiza en las comunicaciones recordando la esencia de la empresa como: "Somos agua que entrega resultados", "Somos agua que genera bienestar" y "Somos agua que trabaja en equipo".

La presencia en las redes sociales, divulgando información de interés de la comunidad que permite apoyar las operaciones a realizar en los diferentes sectores.

La cercanía con los medios de comunicación, para asegurar la divulgación de las noticias y que tenga mayor cobertura.

El evento realizado de cierre de año, con el fin de realizar un balance del año, revisar temas propuestos para tocar el año que viene, les permite organizar el trabajo y tomar acciones que permitan la mejora.

La obtención del premio Sello Plata Equipares desde el año 2022, permite ver el trabajo realizado de calidad.

Las diferentes comunicaciones desarrolladas para destacar el trabajo realizado por el personal o querer llevar mensajes que apoyen el trabajo de las diferentes áreas como: "Los héroes del agua, se destaca la gente que se 'pone la 10". Así mismo, el trabajo realizado para lograr el cambio de hábitos en el personal.

Zona 1. Gestión Social

La pedagogía usada para el trabajo con los niños de colegios, con el fin de sensibilizar sobre la importancia del cuidado del agua. Para lo anterior, el uso de videos, actividades, premiaciones, entre otros.

El trabajo realizado con los establecimientos de comidas para lograr sensibilizar sobre la importancia de la instalación de la trampa de grasas, su manejo y mantenimiento.

La realización de reuniones con la comunidad, ambientalistas, líderes sociales, con el fin de dar a conocer los trabajos que se van a realizar o aclarar dudas sobre trabajos actuales o para manejo de situaciones de emergencia.

El trabajo realizado por parte de Gestión Social de los contratistas, con el fin tener cercanías con la comunidad cercana al lugar de intervención y poder crear conciencia sobre el cuidado del agua, los procedimientos a realizar y la forma de dar a conocer sus inquietudes.

Zona 1. Servicio Acueducto

El Sistema de Gestión Operativo (SGO), les permite realizar la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo, con seguimiento en línea. Así mismo, la trazabilidad desde la solicitud del usuario hasta la solución del problema.

La incorporación de nueva tecnología en los remplazos de redes (Sin Zanja), permite evitar afectaciones mayores en la movilidad, a la comunidad y realizar un trabajo de calidad.

Gestión Predial

La planificación y estrategias de los procesos de adquisición y administración predial alineadas al objetivo de lograr un Territorio Sensible al agua y con acciones enfocadas a la adaptación y mitigación del cambio climático.

Los convenios celebrados con el objetivo de Conservar una importante cantidad de hectáreas, ubicadas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica para el recurso agua y la biodiversidad.

Gestión Jurídica

Cuentan con un nutrido grupo de profesionales en derecho internos y externos con diferentes especialidades, que permiten dar mayor seguridad jurídica a la entidad organización.

Alineación y monitoreo de términos legales en concordancia con lo establecido por la secretaria jurídica, con el uso de aplicativo SIPRO WEB

Resultados obtenidos en el último periodo con % de éxito en procesos, superior al 90%.

Gestión Comercial (Zona 3)

Uso de aplicaciones tecnológicas para la captura y digitalización de las actas de inspección lo que permite asegurar la información y su disponibilidad en línea.

Los cambios en los medios y herramientas para la facturación:

- Digital: que disminuye el uso de papel
- facturación inclusiva: que permite el acceso a personas con capacidades especiales y uso de papel reciclado.

Los recursos invertidos en la modernización de 4 oficinas con herramientas que permiten mejorar los canales y formas de atención a la población con capacidades especiales

El uso y diversificación de los Canales y mecanismos de atención a los usuarios a través de: canales presenciales (14), Kioscos de autogestión, Contac Center con más de 40.000 contactos mensuales y Chat 5.200.

El aumento del personal en canales de comunicación que mejora los tiempos de respuesta y atención a los usuarios.

Los proyectos de cambio de medidores que permiten telemetría y que no solo facilitarían la lectura, sino que permitirían el monitoreo en línea de los consumos por parte de los usuarios, impactando de manera positiva los programas de eficiencia en el uso del recurso.

Catastro con georefenciación de los predios y puntos de medidores, con un avance del 80 % de predios con números catastrales actualizados.

PTAR Salitre

La obtención por primera vez del permiso de vertimientos por parte de la autoridad ambiental

La cobertura y diversidad de actividades incluidas en el Plan de gestión social, que permite la interacción y acercamiento con las comunidades del área de influencia.

Aumento de planta de trabajadores para la optimización en la operación y de la infraestructura en proceso de entrega.

Gestión Ambiental

El amplio cumplimiento en las metas de individuos arbóreos sembrados para la vigencia

Programas enfocados al mantenimiento de las condiciones y buen uso de la red de alcantarillado, tales como “Como el agua y el aceite, Que el amor no contamine”.

La articulación de los riesgos y oportunidades con la metodología para identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales de la entidad.

Gestión Contractual

El acceso y disponibilidad de la información relaciona con los procesos contractuales y el avance de los mismos, a través del uso de herramientas en línea.

El acompañamiento del área de control interno en los procesos de contratación que revisten mayor complejidad.

Cuentan con grupo de supervisión con fortalezas técnicas- profesionales y amplia experiencia que permite el aseguramiento de los procesos.

Proceso Gestión documental

La adopción de las mejores prácticas que buscan garantizar el patrimonio documental de la entidad.

Cuentan con profesionales especializados en temas documentales que permiten el cumplimiento y alineación con las mejores prácticas.

Proyectos asociados a la migración de información, monitoreo de inventarios, etc., buscando el aumento en la seguridad de la información y la gestión de los riesgos asociados a pérdida o no disponibilidad de la misma.

Lanzamiento de red de gestores, con el acompañamiento del archivo de Bogotá y la certificación de los mismos.

Integración con sistema de Bogotá te escucha y aplicativos de la compañía (SAP, CORI, 4-72)

Repositorio único oficial electrónico que permite la centralización de la información, así como la automatización, el control y la seguridad de la información.

4.2. Oportunidades de mejora

Direccionamiento Estratégico y Planeación

Es importante que se utilicen las herramientas de análisis que el sistema de gestión tiene para trabajar temas de mejora: gestión de cambios, oportunidades, riesgos, acciones correctivas; esto permitirá que se pueda evaluar cada situación que se presente y su impacto en la gestión de los procesos.

Al realizar los acuerdos de servicio, revisar que las metas sean retadoras, con el fin de generar aspectos de mejoramiento. Así mismo, considerar aquellos indicadores que han sido superados para solo mantenerlos o sencillamente pasarlos a control y tener otros que puedan mejorar la gestión.

Realizar acciones para mejorar la participación de la encuesta interna, con el fin de tener mayor cobertura para mayor análisis de la información.

Revisar el concepto de salidas no conformes y poder revisar la tipología en cada uno de los procesos, con el fin de facilitar la identificación, registro y análisis.

Tener un mayor análisis de los indicadores, en los puntos que tienen desviaciones o cambios que permitan realizar acciones de mejora o mantener buenas prácticas.

Es importante revisar la metodología de planeación del cambio, de manera que permita realizar un análisis de los riesgos del cambio para identificar las consecuencias potenciales tanto positivas como negativas para generar acciones que permitan mitigar o potencializarlas.

Gestión del Talento Humano

En el tema de capacitaciones conviene que se evalúe la eficacia que se logra con dicha capacitación. Por esto es necesario que se definan objetivos e indicadores para cada tema solicitado y de esta manera se tenga claridad de la forma como se medirá el cumplimiento del objetivo (eficacia).

Gestión de Hidrometeorológica y Ensayo

En cuanto a infraestructura es necesario que revise las áreas de almacenamiento en el laboratorio de biología no tiene un lugar para resguardar los implementos personales de los profesionales que allí laboran.

En cuanto al manejo de exclusas en el laboratorio de microbiología, es importante que el personal tenga claridad del manejo de dichas exclusas para evitar que se afecte el ambiente que se está resguardando de posibles contaminantes que afecten los procesos o las mediciones que allí se realizan.

Gestión de Mantenimiento

En cuanto a infraestructura es necesario que revise las áreas de almacenamiento de equipos en el

proceso de mantenimiento para que esta corresponda con la capacidad actual que se requiere.

Gestión Predial

Es pertinente que se pueda priorizar y agilizar los tiempos de adecuación de la información documentada del proceso de acuerdo a los cambios establecidos, para garantizar su alineación y ajustes al 100%, antes de finalizar el año.

Gestión Jurídica

Conviene que se establezcan dentro de las mesas de trabajo del área, los tiempos de verificación, así como la pertinencia y alineación de los reportes de supervisión con el avance en los estados de las actuaciones.

Gestión Comercial (Zona 3)

Es conveniente que dentro de las categorías de las PQRSF se fortalezca el reporte y gestión de las "Felicitaciones", con el ánimo de exaltar de mejor manera el trabajo destacado de los colaboradores.

Sería pertinente que se evaluara la posibilidad y los mecanismos a aplicar en alianza con Secretaria de Salud del Distrito, para garantizar las condiciones de los vehículos externos que ingresan a las instalaciones y posteriormente transportan el agua en carrotaques por el territorio, como parte de las buenas prácticas para el uso eficiente y ahorro del agua.

PTAR Salitre

Es muy pertinente que se puedan fortalecer los programas de continuidad del negocio, en especial con lo relacionado a planes de ayuda mutua y plan de emergencia.

Sería adecuado implementar planes de monitoreo ambientales internos adicionales a los solicitados por las autoridades, como mecanismo de control y aseguramiento de los parámetros en las variables ambientales asociadas a ruido, olores ofensivos, H2S, etc., con el ánimo de asegurar el cumplimiento normativo y mejorar las relaciones con la comunidad.

Gestión Ambiental

Es importante que se pueda continuar con el proceso de implementación y posterior certificación de la entidad bajo la norma ISO 14001: 2015.

Sería apropiado que se implementaran mecanismo de monitoreo y medición enfocados a la supervivencia y crecimiento de los individuos arbóreos sembrados, con el ánimo de impactar significativamente los procesos de restauración y recuperación de las cuencas.

Sería conveniente que se adelantaran mesas de trabajo interinstitucionales con las autoridades ambientales del distrito con el ánimo de establecer estrategias de trazabilidad y seguimiento a los usuarios y la calidad de sus vertimientos, teniendo en cuenta el impacto a la red de alcantarillado, los posibles sobrecostos asociados al tratamiento de las aguas y la contaminación del recurso, ante el incumplimiento de los parámetros de ley.

Gestión Contractual

Sería adecuado que se incluyeran los elementos identificados como problema del cumplimiento, dentro de los informes para garantizar la determinación de actividades de control focalizadas de acuerdo a la identificación y evaluación los mismos.

Es conveniente que se monitoree y actualicen los riesgos y oportunidades de cada uno de los proyectos en la medida su avance y época del año, para garantizar la vigencia y aplicabilidad de los controles definidos.

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
2022 → 591.419 Solicitudes con contacto + 502 interacciones por autogestión	Diferentes causas, en su mayoría son solicitudes asociadas a información y ajustes de lecturas -facturación	Todas gestionadas con sistema único, con número de radicación y atención dentro los tiempos establecidos por ley.
Para lo corrido 2023 aumentaron los registros de atención a 578.179	Diferentes causas, en su mayoría son solicitudes asociadas a información y ajustes de lecturas -facturación	Todas gestionadas con sistema único, con número de radicación y atención dentro los tiempos establecidos por ley.

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

No han tenido comunicaciones

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

NA

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

Se tuvo la emergencia en Santa Ana. Se instaló el PMU, para el manejo de la emergencia, luego se realizan Mesas de trabajo con la Asociación de Residentes de Santa Ana, para revisar que todos los arreglos quedaran subsanados.

Se realiza un balance e informe de lo sucedido, con el fin de ver formas de prevención en caso de situaciones similares.

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.

NA. No han tenido eventos que afecten el desempeño del sistema de gestión.

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	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo	3	7.1.5.2 a), 10.2.1 c)
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Renovación	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	NA	NA
Auditoría de ampliación	NA	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se cuenta con el Procedimiento auditorías internas, MPC0201, en el cual establece que se cuenta con un plan de auditoría, una planificación e informe de auditoría.

Este año la auditoría se realizó con auditor externo a la organización, el cual cumple con las competencias de la auditoría. La auditoría se realiza en las fechas establecidas en el plan de auditoría.

Se auditaron los procesos establecidos en la planificación de la auditoría y todos los requisitos de la norma.

De las no conformidades detectadas en la auditoría, todas cuentan con la corrección, análisis de causa y están en proceso de implementación.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se cuenta con un cronograma de revisión por la dirección, donde se van incluyendo los temas solicitados en las normas. Se toman decisiones que aportan a la mejora del sistema de gestión.

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...)?

No

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?

NA

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?

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

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	ISO 9001:2015		
Nombre del auditor líder: SANDRA MILENA SANTOS LONDOÑO Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:		

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de	NA



	sistema de gestión	
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	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

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 2023-08-29 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 2023-09-06.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/>	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015 Requisito(s): 10.2.1 c
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor	
Descripción de la no conformidad: No se evidencia la implementación de las acciones necesarias para eliminar la causa de una no conformidad.		
Evidencia: Se encuentran abiertas 22 actividades del plan de mejoramiento con vencimiento mayor de 365 días: Gestión Comercial (2), Gestión CHE (7), Gestión Comunicaciones (2), Gestión Servicios Administrativos (2) Gestión del Talento Humano (2), Financiera (1) y acueducto (6).		

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar los resultados del monitoreo con el líder del proceso a cargo para establecer las brechas que impiden el cierre (necesidades de recursos entre otros) o las actividades a realizar para el cierre efectivo del mismo.	Ayuda de memoria y Listas de asistencia	2023/11/15
Consolidar el resultado de las mesas de trabajo para identificar la estrategia de depuración o racionalización de los hallazgos comunes.	Balance de los hallazgos analizados	2023/11/30
Realizar monitoreo para determinar el avance de las actividades al corte del 30 de agosto.	Realizar monitoreo para determinar el avance de las actividades al corte del 30 de agosto. Informe de monitoreo 15-10-2023	2023/10/15
<p>Descripción de la (s) causas (s) Metodología: Lluvia de ideas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los responsables de las acciones de mejoramiento no revisan la retroalimentación generada en el monitoreo para enfocar las actividades pendientes para el cierre efectivo de las actividades formuladas en los diferentes hallazgos. • Tiempos muertos por parte del responsable frente a la gestión a realizar para el cumplimiento de las actividades planeadas. • Falta de autocontrol y seguimiento frente al avance de las actividades por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo. • Actividades mal planeadas para mejoramiento continuo por parte de los procesos, que no contemplan la necesidad de recursos para su ejecución. • Ausencia de políticas de operación en el procedimiento de mejoramiento continuo, donde se establezca la responsabilidad de los líderes de los sistemas de gestión como segunda línea de defensa en el marco del MIPG, frente al seguimiento de hallazgos asociados a sistemas de gestión o enfoques SUG liderados. • Debilidad respecto a la no generación de alertas tempranas a los líderes de los enfoques del SUG asociado con recurrencia de hallazgos, y solicitud formal de estrategias de racionalización para agrupar, homologar y tratar causas raíces semejantes de NO CONFORMIDADES sin perder de vista las tendencias de las desviaciones identificadas. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar el procedimiento de mejoramiento continuo fortaleciendo controles en la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento.	Procedimiento actualizado Evidencia de socialización	15-03-2024
Parametrizar alertas que facilite el control de las áreas a los planes de mejoramiento.	Alerta definida	15-12-2023
Definir usuario de consulta en los procesos que permita controlar todas las responsabilidades del área registradas en el aplicativo.	Actualización de permisos de usuario en Archer.	15-12-2023
Realizar monitoreo a las actividades de los planes de mejoramiento con corte a 31 de diciembre de 2023, 30 de abril de 2024	Informes de monitoreo	16-05-2024
Realizar presentación ante el Comité de los resultados obtenidos en el monitoreo	Certificado Presentación	30-06-2024

<input type="checkbox"/>	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.1.b) 1
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor		
Descripción de la no conformidad:			
La organización no se asegura de definir los criterios e implementar los controles de los procesos para asegurar la provisión de productos y servicios.			
Evidencia:			
Se pudo evidenciar que:			
-En la PTAR Salitre no cuentan con control claramente definido para la atención de contingencias operacionales, ni medios de comunicación adecuados y con cobertura a todas las áreas de la operación			
-Aunque en el área de contratación han definido la realización de la evaluación de proveedores trimestralmente, esta no se realiza con la regularidad establecida o se definen planes de mejora, cuando el proveedor no cumple con 70% de evaluación.			
Contrato 1-01-255001268 de 2018  PTAR Canoas			
Contrato 094 de 2020  Construcción de redes			
Corrección		Evidencia de Implementación	Fecha
Presentar por parte de los supervisores e interventores de los contratos 1-01-25500-1268-2018 y 1-01-35100-0094-2020 las Evaluaciones de desempeño de proveedores pendientes y los planes de mejoramiento respectivos (cuando el puntaje es inferior al 70%).		Evaluaciones de desempeño Plan de mejoramiento (si aplica) Correo electrónico	2023/12/31
Divulgar los PONS (Procedimiento Operativos Normalizados) básicos en cada una de las zonas de trabajo de la PTAR Salitre.		Registros de asistencia a la divulgación.	2023/11/30
Instalar material visual con las indicaciones de cómo proceder en cada incidente y accidente en las diferentes áreas de la Planta.		Registro fotográfico del material visual	2023/11/30
Descripción de la (s) causas (s)			
Análisis evidencia 1 (PTAR Salitre)			
Metodología : 5 por qué.			
1. ¿por qué no está divulgado el plan de emergencias de la ptar el salitre y su sistema de comunicaciones no cuenta con cobertura completa de la planta? - porque no se realizó la actualización del plan de emergencias al recibir la ptar el salitre fase ii, en razón al cumplimiento de la orden judicial y se desconocía la fecha y los detalles del sistema de comunicaciones que debía entregar la car.			
2. ¿por qué no se realizó la actualización del plan de emergencias y el sistema de comunicaciones al iniciar la operación de la PTAR el salitre fase ii? - porque no se tenía la información de la estructura física y el sistema de comunicaciones de la planta por parte de la car.			
3. ¿por qué no se contaba con la información de la estructura física y el sistema de comunicaciones? - porque la operación inició por orden judicial de la magistrada y la			

información pertinente se empezó a documentar en campo.

4 ¿por qué la información se documentó en campo? Porque es un insumo necesario para documentar y estructurar el plan de emergencias incluyendo recursos humanos, financieros y técnicos.

5 ¿por qué no se contemplaron los recursos humanos, financieros y técnicos para la PTAR el salitre fase ii? Porque al momento de recibir la orden judicial no se tenían apropiados los recursos necesarios para garantizar la operatividad de la planta y cubrir las necesidades documentales, a su vez el sistema de comunicaciones se encuentra en etapa de consolidación.

Análisis evidencia 2 (Evaluación de Proveedores)

Metodología: Espina de Pescado

Mano de Obra: Desconocimiento de los lineamientos metodológico de EDP, por parte de Supervisores e interventores.

Método: La alta frecuencia de aplicación de la EDP, Dificultad en la aplicación de la herramienta (formato) de EDP, Dificultad el autocontrol pr parte de supervisores e interventores en su aplicación y formulación de los planes de mejoramiento (cuando el puntaje es inferior al 70%)

Medición: El seguimiento a la aplicación de la EDP no se viene realizando de manera oportuna por parte de las áreas, las actividades de seguimiento general a la EDP y los reportes periódicos, se realizan de manera manual y soportadas en aplicaciones office.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar los documentos metodológicos que soporta la aplicación de la Evaluación de desempeño de proveedores, con el fin de contar con períodos de aplicación que permitan una evaluación objetiva y se asegure la formulación y cumplimiento oportuno de los planes de mejoramiento (en caso de que se requiera).	Documento actualizado en mapa de procesos	2023/12/15
Revisar alternativas para la gestión de un desarrollo tecnológico en el Sistema de información utilizado por la empresa, que soporte la aplicación de la Evaluación de desempeño de proveedores.	Solicitud de servicioListas de asistencia o grabación de MS TeamsDesarrollo tecnológico (en productivo)	2024/07/31
Socializar las actualizaciones que se realicen a la metodología de Evaluación de desempeño de proveedores.	Socialización en Informativo empresarial	2024/07/31
Emitir alertas periódicas para el cumplimiento de la aplicación de la Evaluación de desempeño de proveedores, conforme los lineamientos vigentes.	Correo electrónicoReportes de cumplimiento de la EDP	2024/07/31
Actualizar el Plan de emergencias de la PTAR Salitre.	Plan de emergencias actualizado	2024/02/29
Identificar y atender las fallas del sistema de comunicaciones (radios) de La Ptar El Salitre en conjunto con la Dirección responsable (Dirección de Servicios de electromecánica)	Reuniones y oficios de notificación a la Dirección de Servicios Electromecánica con las fallas identificadas en los radios y solicitud de dichas fallas.	2024/02/29

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3
<input type="checkbox"/>	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor	Requisito(s): 7.1.5.2 a
Descripción de la no conformidad: La organización no asegura la trazabilidad de sus equipos de seguimiento y medición.		
Evidencia:		
En	PTAR	Salitre
		se
		pudo
		evidenciar:
Incumplimiento del plan metrológico 2023 que ocasiona que diferentes equipos cuenten con certificados de calibración vencidos:		
Laboratorio		
-	Estufa de secado 237550 <input checked="" type="checkbox"/>	con certificación del 22 de febrero de 2022 <input checked="" type="checkbox"/> Vencida
-	Balanza digital <input checked="" type="checkbox"/>	con certificación del 21 de febrero de 2022 <input checked="" type="checkbox"/> Vencida
-	Floculador <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> vencido
SST		
	Medidor de atmosferas PS – DGA –12737 <input checked="" type="checkbox"/>	con certificación del 02 de febrero de 2022 <input checked="" type="checkbox"/> Vencida
	Medidor de atmosferas PS – DGA 13459 <input checked="" type="checkbox"/>	con certificación del 24 de marzo de 2022 <input checked="" type="checkbox"/> Vencida
Área		Pretratamiento
2 Medidores de H2S con stiker de calibración vencidos		
Corrección		Evidencia de Implementación
Calibrar los equipos de laboratorio, medidores de atmosferas y medidores de H2S.		2024/05/30
Descripción de la (s) causas (s)		
Metodología: 5 Por qué.		
1. ¿Por qué los equipos de laboratorio, medidor de atmósferas y medidores de h2s están descalibrados? - porque la última calibración realizada fue en mayo 2022.		
2. ¿por qué la última calibración fue en 2022? - porque el último contrato suscrito para la calibración de equipos fue en el año 2022.		
3. ¿por qué no se suscribió contrato para calibración de equipos año 2023? Porque la maduración y suscripción de este contrato está a cargo de la dirección de abastecimiento.		
4. ¿por qué la dirección de abastecimiento incumplió los tiempos en el plan de compras? Porque no se logró conseguir la totalidad de las cotizaciones necesarias para remitir a la dirección contratación y compras.		
5. ¿por qué no se alcanzó la totalidad de las cotizaciones? Porque la oferta de calibración y mantenimiento de equipos varía según el proveedor, lo que implica sub contratación, generando demoras en la emisión de la cotización.		
Acción correctiva		Evidencia de Implementación
Incorporar en el listado de equipos de calibración y mantenimiento los equipos de fase II que según criticidad requieren		2024/02/29

calibración y se incluirán en el próximo contrato de calibración y mantenimiento.	calibración.	
Actualizar el Plan Metrológico de SST y laboratorio de la PTAR Salitre en cabeza del contratista operador.	Plan metrológico actualizado de las áreas de laboratorio y SST.	2024/02/29
Realizar Seguimiento al proceso de contratación de la calibración de los equipos para la PTAR El Salitre liderados por la Dir. Abastecimiento.	Oficios realizando seguimiento al proceso de contratación de la calibración de todas las plantas.	2024/05/31
Realizar seguimiento a las fases de gestión precontractual asociadas al proceso de contratación de la calibración de los equipos de los laboratorios de la Gerencia Corporativa Sistema Maestro liderados por la Dirección Abastecimiento	Cronograma de actividades asociadas a la gestión precontractual	2024/06/30

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/) <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link [Evaluación de la conformidad.](#)

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