

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA - SUG



<b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b>	12, 13, 14, 17, 18, 19, 25, 26 y 27 de julio de 2023		
<b>TÍTULO AUDITORIA:</b>	Auditoría Interna Calidad Proceso Servicio Acueducto.		
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Determinar en el proceso servicio acueducto la conformidad del enfoque de calidad establecido por el Sistema Único de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015.</li><li>2. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados a la operación del proceso servicio acueducto.</li><li>3. Analizar la gestión frente al mejoramiento continuo y gestión de riesgos del proceso servicio acueducto.</li><li>4. Verificar la gestión contractual del proceso servicio acueducto.</li><li>5. Detectar oportunidades de mejora que agreguen valor a las actividades de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Único de Gestión (SUG) de la EAAB-ESP.</li></ol>		
<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>	La auditoría está planeada para la revisión del proceso MPMA – Servicio Acueducto, los documentos asociados y disponibles en los diferentes sistemas de información, perfil de riesgos del proceso, revisión de controles e indicadores, requisitos legales, manual de supervisión e interventoría aplicable a los contratos mediante los cuales opera el proceso y otros requisitos establecidos en la operación, planificación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, acorde al plan de auditoría del año 2023.		
<b>LUGARES AUDITADOS:</b>	La auditoría gestión contractual a las áreas que integran el proceso MPFA/ Gestión del conocimiento e innovación fue desarrollada de forma combinada como a continuación se detalla: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reunión de inicio virtual mediante la plataforma TEAMS (12 de julio de 2023).</li><li>2. Presencial PTAP DORADO (13 de julio de 2023).</li><li>3. Presencial PTAP DORADO y PTAP AGUAS CLARAS (14 de julio de 2023).</li><li>4. Presencial PTAP FRANCISCO WIESNER (17 julio de 2023)</li><li>5. Presencial Edificio Central Operaciones-Dirección Abastecimiento (18 julio de 2023)</li><li>6. Presencial Edificio Central Operaciones-Dirección Red Matriz Acueducto (19 julio de 2023)</li><li>7. Presencial Edificio Obras Civiles-ECO- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco. (25 julio de 2023)</li><li>8. Presencial Ciudadela Sucre- Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco. (26 julio de 2023)</li><li>9. Presencial Edificio Central Operaciones-Dirección Red Matriz Acueducto (27 julio de 2023)</li><li>10. Reunión de cierre (17 agosto de 2023)</li></ol>		
<b>DOCUMENTOS REFERENCIA:</b>	Caracterización del proceso. Matriz de riesgos Portafolio productos y servicios de la empresa. Procedimientos disponibles aplicativo mapa de procesos.	<b>PROCESO /ACTIVIDAD:</b>	MPFA – Servicio Acueducto

	<p>Manual SUG (Sistema Único Gestión) Indicadores del proceso. Acuerdos de Gestión. Informes de auditoría interna o externa. Organigrama EAAB Acuerdo 11 de 2013 Funciones y Responsabilidades EAAB. Normas Técnicas de Servicio MPC0202P-04/Mejoramiento Continuo</p> <p>Otros: Sistemas de Información o Herramientas informáticas. Ej. ARCHER, SAP, APA, LOTUS NOTES, aplicativo mapa de procesos, Hojas electrónicas, File Server, Bases de datos.</p>		
<b>AUDITADOS:</b>	Ver Listados Asistencia	<b>AUDITORES:</b>	Ing. Jean Pierre Eslava Duran Auditor Líder Integral ISO 9001:2015 ISO14001:2015- ISO 45001:2018
<b>BUENAS PRÁCTICAS:</b>	<p>Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció fortalezas como las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo y compromiso de los líderes y facilitadores SUG de las áreas que integran el proceso Servicio Acueducto durante la ejecución de la auditoría interna.</li> <li>2. Conocimiento técnico de los trabajadores oficiales que dinamizan la operación del proceso servicio acueducto.</li> </ol>		
<b>CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA:</b>	<p>Existen aspectos por mejorar desde el enfoque de calidad por parte del proceso MPFI/ Servicio Acueducto en relación con elementos de gestión que inciden en el desempeño y eficacia del SUG de la EAAB-ESP como los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de la información documentada</li> <li>2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>3. Competencia</li> <li>4. Creación y actualización documental.</li> <li>5. Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.</li> </ol> <p>El nivel de detalle se registró en la redacción de los hallazgos</p>		
<b>HALLAZGOS</b>			
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>TIPO</b> No conformidad (NC) - Oportunidad de mejora (OM)	<b>Criterio</b>
			<b>Proceso que afecta</b>

Al verificar el programa anual de calibración y mantenimiento de equipos de laboratorios, presentado por la Dirección Abastecimiento (División Sistema Sur y División Sistema Norte), se evidenció la siguiente desviación:

- ✓ No se aportó evidencia objetiva que acredite los certificados de calibración vigente para los siguientes equipos de acuerdo al termino planificado para esta actividad en el programa inicialmente enunciado:

Nombre Equipo	Marca/Modelo	Serie ó Código Interno Planta	Fecha Última Calibración
MEDIDOR CONDUCTIVIDAD OD	HACH/HQ40D	200200032606/264350	27/04/2022
BALANZA DE PRECISIÓN.	OHASUS/ PEX223/E	No registra en el documento	8/12/2019
MEDIDOR MULTIPARAMÉTRICO PH	HACH/ HQ440d	140200099750	26/04/2022
INCUBADORA	FISHER SCIENTIFIC/650D	01N0353/5000108	25/04/2022
BALANZA DE PRECISIÓN.	OHASUS/ PEX223/E	CO29716493	12/07/2016
BALANZA TRIPLE BRAZO	OHASUS/ 700	92965	8/12/2019
BALANZA TRIPLE BRAZO	OHASUS/ 700/800	107204	8/12/2019
BOMBA PERISTÁLTICA	METROHM/772	177720122114	12/02/2020
DOSIMAT PLUS	METROHM/665	5000039	12/02/2020
DOSIMAT PLUS	METROHM/876	272803	8/12/2019
ESPECTRÓMETRO DE ABSORCIÓN ATÓMICA	PERKIN ELMER/PHCS19032101	264529	8/12/2019
NEVERA	SUPERNORDICO	12/04/2021	12/04/2021
TURBIDIMETRO CON LAMPARA DE TUGSTENO	HACH/TL2300	2019120C0046/264339	8/12/2019
TURBIDIMETRO CON LAMPARA DE TUGSTENO	HACH/TL2300	2019100C0086/264640	8/12/2019
TURBIDIMETRO PORTATIL	HACH/ 2100Q-01	19100C080942/264332	25/04/2022
ESPECTROFOTOMETRO PORTATIL	MACHEREY-NAGEL/ PF-12 PLUS	NPF12P3975	27/07/2022
ESPECTROFOTOMETRO	HACH/DR2800	1186650/5000165	27/04/2022
PH METRO	HACH/HQ440d	140200099639/2870	27/04/2022

Lo anterior incumple el literal “a” del numeral 7.1.5.2 “trazabilidad de las mediciones” de la NTC ISO 9001:2015, el cual cuales solicita que los equipos de medición deben calibrarse a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

1

NC

NTC ISO 9001:2015  
Numeral 7.1.5.2  
Literal “a”

MPFA/  
Servicio  
Acueducto.

2

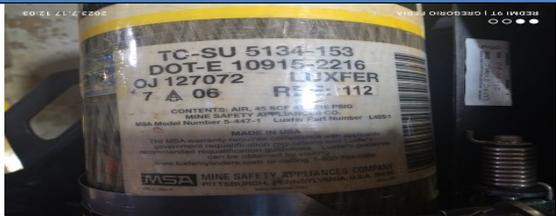
NC

NTC ISO 9001:2015  
Numeral

MPFA/  
Servicio  
Acueducto.

de planificación y seguimiento relacionado con la adquisición, validaciones de suficiencia y adecuación de los equipos de respiración autónoma versus la operación de cada PTAP, se evidenciaron las siguientes desviaciones:

- ✓ Se detectó en la PTAP Francisco Wiesner equipos de respiración autónoma disponibles para uso en el marco de la operación del proceso servicio acueducto, sin los respectivos informes técnicos de respaldo del fabricante que acrediten los atributos de confiabilidad y seguridad asociados con dichos equipos identificados con las referencias (TC-SU 5141-152, TC-SU-5134-153, TC-SU 5134-207) y número de activos (271346, 215312, 233255) como se detalla a continuación:

NOMBRE PTAP	REFERENCIA EQUIPOS DE RESPIRACIÓN AUTONOMA
FRANCISO WIESNER	
FRANCISO WIESNER	
FRANCISO WIESNER	

- ✓ No se aportó evidencia objetiva que acredite adelantar acciones de gestión, mediante las cuales oportunamente se asegure la disponibilidad de los equipos de respiración autónoma para la vigencia 2024 en las PTAP DORADO y PTAP TIBITOC, lo anterior teniendo en cuenta los aspectos determinados y recomendados por los informes técnicos de respaldo de estos equipos, en los cuales se determinó usarlos hasta el mes de diciembre del año 2023 y se recomendó cambiar a futuro estos equipos, para mayor detalle se precisa:

PTAP	DETERMINACIONES Y RECOMENDACIONES REGISTRADAS EN INFORMES TECNICOS DE RESPALDO
PTAP DORADO	Informe Técnico 794-2 Equipos de Respiración Autónoma SCBA Modelo: ULTRALITE II BMR Serie: Cilindro: OJ139525 / Reductor: NU003127 Fecha de Fabricación: 8/1/2007.

7.1.4

		<b>Vigencia certificación mantenimiento equipo respiratorio: Doce (12) de diciembre de 2023.</b>			
	PTAP DORADO	Informe Técnico 794-1 Equipos de Respiración Autónoma SCBA Modelo: ULTRALITE II BMR Serie: Cilindro: OJ139591 / Reductor: NT326254 Fecha de Fabricación: 8/1/2007. <b>Vigencia certificación mantenimiento equipo respiratorio: Veinte (20) de diciembre de 2023.</b>			
	PTAP TIBITOC	Informe Técnico 794-6 Equipos de Respiración Autónoma SCBA Modelo: AirHawk II Serie: Cilindro: OJ189419 / Reductor: LAL330583 Fecha de Fabricación: 11/1/2011. <b>Vigencia certificación mantenimiento equipo respiratorio: 29 de diciembre de 2023.</b>			
	PTAP TIBITOC	Informe Técnico 794-5 Equipos de Respiración Autónoma SCBA Modelo: AirHawk II Serie: Cilindro: OJ192899 / Reductor: LAL333601 Fecha de Fabricación: 2/1/2012 <b>Vigencia certificación mantenimiento equipo respiratorio:: 28 diciembre de 2023.</b>			
	PTAP TIBITOC	Informe Técnico 794-4 Equipo: Equipos de Respiración Autónoma SCBA Modelo: AirHawk II Serie: Cilindro: OJ193902 / Reductor: LAL193902 Fecha de Fabricación: 2/1/2012 <b>Vigencia certificación mantenimiento equipo respiratorio: 27 diciembre de 2023.</b>			
	En virtud con lo anteriormente descrito se incumplió el numeral 7.1.4 de la NTC ISO 9001:2015 “La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos”				
3	<p>Al realizar el seguimiento del aviso SAP número 4000333013 de fecha veintiséis (26) de abril de 2023, mediante el cual se solicitó mantenimiento preventivo para el MINICARGADOR MC17 HOROMETRO 3385, mantenimiento asociado con cambio de pasadores del equipo, revisión cinturones de seguridad (eléctrica y mecánicamente), cambio de correa accesorios, revisión y ajuste del sistema de freno, se evidenció que a la fecha de la auditoría interna el MINICARGADOR MC17 no estaba disponible en la PTAP DORADO lo cual impacta en actividades inherentes a la operación de la misma, como corresponde a la disposición final de este residuo, se precisa que la condición relacionada con acumulación de lodos (ver registro fotográfico) registra desde el mes de mayo de 2023.</p>		NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1 Literal “b”	MPFA/ Servicio Acueducto.
					

	<p>En virtud de lo anterior se incumplió el literal “b” del numeral 9.1.1 de la NTC ISO 9001:2015, el cual solicita realizar seguimiento a los métodos de medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.</p>			
4	<p>Al realizar la revisión de documentos aportados así como las pruebas de recorrido practicadas en la PTAP WIESNER y PTAP DORADO para verificar la calibración, ajuste y mantenimiento del sistema de pesaje de cloro, se evidenció que a la fecha del ejercicio auditor interno las basculas de cloro de la Dirección Abastecimiento, distribuidas en Planta Tibitoc, Planta Wiesner, Planta El Dorado y Planta La Laguna representan un riesgo potencial de alto impacto con la eficiencia operacional y la prestación del servicio, debido al alto nivel de obsolescencia por el deterioro producido por el número de años que estas llevan operando. Lo anterior se refleja en la reducción del nivel de precisión y por ende la elevada incertidumbre en la cantidad de producto que se recibe de los proveedores y también en la cantidad que posiblemente se devuelve.</p>  <p>En virtud a lo anterior se incumple Literal “b” y Literal “d” numeral 8.5.1 “control de la producción y de la provisión del servicio”, los cuales solicitan la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición apropiados así como el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.</p>	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Literal “b” Literal “d”	MPFA/ Servicio Acueducto.
5	<p>Al verificar la competencia de los colaboradores del proceso servicio acueducto, en relación con los requisitos establecidos para la planificación, implementación y mejoramiento del SUG (sistema único de gestión) de la EAAB-ESP, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la norma 280201214 “Recolectar muestras de agua de acuerdo con procedimientos y normas técnicas” los siguientes colaboradores asociados con los cargos técnico en tratamiento de aguas y ayudante de tratamiento registran vencimiento en esta formación, los colaboradores corresponden a los siguientes números de identificación (79516719, 79389686, 46454723, 79609438, 79527596, 80815462, 1010181600, 80118639, 1016004586, 79666021, 79398775, 1033679128, 1022329866, 79806825, 1026580371).</li> <li>2. Para los siguientes colaboradores de la División Sistema Norte Abastecimiento no se aportó certificados de formación para trabajo seguro en alturas y espacios confinados conforme a las disposiciones establecidas por Ministerio de Trabajo mediante la Resolución 4272 de 2021 y Resolución 0491 de 2020, los colaboradores identificados corresponden a (37000192, 37000387,</li> </ol>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2 Literal “a” Literal “b” Literal “d”	MPFA/ Servicio Acueducto.

	<p>37000403, 37000432, 37000435, 37000484, 37000657, 37000796, 37000889, 37000964, 37001209, 37001349, 37001491, 37001650, 37001680, 37001767, 37001801, 37001967, 37002001, 37002004, 37002109, 37002197, 37002238, 37002337, 37002559, 37002571, 37002610, 37002612, 37002631, 37002637, 37002643, 37002734, 37002771, 37002859, 37002980, 37003352, 37003591, 37033776, 37033973, 37034340, 37034904, 37035220, 37035222, 37035275, 37035357, 37035371, 37036377, 37079731, 37088200, 38000554, 38001666, 38001776, 38002864, 38002973, 38003078, 38003165, 38003308, 38003318, 38003319, 38003373, 38003379, 38003753, 38003776, 38003886, 38004024, 38004051, 38004468, 38004759).</p> <p>3. Para los siguientes colaboradores de la División Sistema Sur Abastecimiento no se aportó certificados de formación para trabajo seguro en alturas y espacios confinados conforme a las disposiciones establecidas por Ministerio de Trabajo mediante la Resolución 4272 de 2021 y Resolución 0491 de 2020 (37000479, 37000658, 37000679, 37000855, 37001034, 37001084, 37001196, 37001399, 37001562, 37001624, 37001659, 37001818, 37001847,, 37002260, 37002606, 37002736, 37002931, 37003059, 37003069, 37003596, 37003628, 37033224, 37033448, 37033610, 37033637, 37033952, 37034901, 37034929, 37034930, 37035247, 37035273, 37035330, 37035626, 37035641, 37035691, 37035869, 37036201, 37036955, 38002436, 38003072, 38003145, 38003164, 38003332, 38003840, 38003873, 38003887, 38004076, 38004197, 38004201, 38004220).</p> <p>4. Para los siguientes colaboradores de la División Servicio Acueducto Zona Cinco no se tiene asegurado los certificados de formación para trabajo seguro en alturas y espacios confinados conforme a las disposiciones establecidas por Ministerio de Trabajo mediante la Resolución 4272 de 2021 y Resolución 0491 de 2020 (37000324, 37000888, 37000902, 37001192, 37001577, 37001819, 37002615,37003025, 37033283, 37034834, 37035629, 37036001, 37036672, 37036711, 37036855, 37036906, 37037005, 37037273, 37037326, 37037349, 37038014, 37038123, 37038374, 37038552, 37038614, 37038626, 37038817, 38000673, 38002260,38002702, 38002916, 38002930, 38003026, 38003054, 38003060, 38003061, 38003076, 38003097, 38003098, 38003112, 38003119, 38003125, 38003132, 38003142, 38003144, 38003152, 38003153, 38003191, 38003202, 38003205, 38003228, 38003240, 38003252, 38003256, 38003271, 38003274, 38003284, 38003286, 38003289, 38003355, 38003378, 38003595, 38003768, 38004617)</p> <p>5. Ningún colaborador División Sistema Sur y División Sistema Norte Abastecimiento cuenta con certificado vigente para el rol coordinador trabajo seguro en alturas, conforme a las disposiciones legales establecidas por artículo seis (6) de la Resolución 4272 de 2021, especificando que en las PTAP se ejecutan de forma rutinaria actividades asociadas a esta tarea crítica.</p> <p>6. Los siguientes colaboradores del proceso servicio acueducto registran como pendiente para el desarrollo de la reinducción virtual (33367156, 37001680, 37030469, 37001790, 37002749, 37003128,</p>			
--	--	--	--	--

	<p>38004335, 37000546, 37001525, 37001922, 37003059, 37003065, 37035602, 38002222, 38002728)</p> <p>En virtud de lo anterior se incumple literal “a”, literal “b” y literal “d” numeral 7.2 “competencia” de la NTC ISO 9001:2015, los cuales solicitan que la organización debe determinar la competencia necesaria de las personas, así como asegurar la formación apropiada y conservar la información documentada como evidencia de la competencia.</p>			
<p>6</p>	<p>Al realizar las pruebas de recorrido por la PTAP Dorado y PTAP Wiesner se evidenciaron sistemas de acceso (escaleras, andamios) sin hoja de vida donde estén consignados como mínimo los datos de: marca, serial, fecha de fabricación, tiempo de vida útil, historial de uso, registros de inspección, registros de mantenimiento, ficha técnica, certificación del fabricante y observaciones, incumpliendo lo establecido por numeral 10. Artículo 16. Resolución 4272 de 2021, para efectos de aclaración se precisa lo detectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se evidenció en la PTAP DORADO escalera tipo avión laboratorio de lodos, escaleras de tijera siete peldaños, escalera extensión, y escaleras en área de tratamiento sin hoja de vida.</li> </ul> <div data-bbox="235 846 1079 1444" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se evidenció en la PTAP Wiesner escalera telescópica de 16 peldaños, escalera de tijera 5 peldaños, andamio, y escaleras de acceso sin hoja de vida, adicionalmente se detectó dos escaleras en madera.</li> </ul>	<p>NC</p>	<p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.1.4</p>	<p>MPFA/ Servicio Acueducto.</p>

	 <p data-bbox="228 1108 1089 1199">En virtud con lo anteriormente descrito se incumplió el numeral 7.1.4 de la NTC ISO 9001:2015 “La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos”</p>			
7	<p data-bbox="228 1234 1089 1381">Al realizar las pruebas de recorrido para verificar la implementación de controles asociados con la gestión del riesgo químico, así como las verificaciones documentales efectuadas a los inventarios de sustancias químicas de las PTAP DIVISIÓN SISTEMA SUR ABASTECIMIENTO, así como PTAP WIESNER, se evidenciaron las siguientes desviaciones:</p> <ul data-bbox="277 1409 1089 1619" style="list-style-type: none"> <li>✓ No se tiene asegurado el etiquetado y la separación de sustancias químicas de acuerdo con la matriz de compatibilidad para almacenamiento, y criterios del sistema globalmente armonizado en las PTAP DORADO Y PTAP AGUAS CLARAS se especifica que esta última presenta deficiencias sanitarias notorias y condiciones inseguras para la operación, como se detalla a continuación:</li> </ul>	NC	NTC ISO 9001:2015 Literal “d” Literal “e” Numeral 8.1	MPFA/ Servicio Acueducto.



- ✓ Se aportó para las PTAP DORADO, PTAP WIESNER registros de los inventarios de sustancias químicas, sin embargo, estos no tenían asegurado la identificación y diligenciamiento de los campos relacionados con “*componentes peligrosos*”, “*TLV (ACGIH)*”, “*carcinogenicidad*”, lo cual incumple lo establecido por el literal “m” del requisito 4.2.1 de la NS 176 (...) el registro del inventario de productos químicos deberá ser accesible a todos los trabajadores y todas las partes interesadas (...) y literal “a” requisito 4.5.2.2 de la NS 176 (...) Los valores límites permisibles TLV servirán como referente para seleccionar las acciones de control técnicas y/o administrativas, con el objeto de proteger a las personal ocupacionalmente expuesto de los riesgos inherentes a la exposición a sustancias químicas(...)

En virtud de lo anterior se incumple numeral 21.2 y 21.5 del artículo 21 Resolución 773 de 2021 ministerio de trabajo , y de forma conexas el literal “m” del requisito 4.2.1 de la NS 176 de la EAAB-ESP, así como literal “d” y literal “e” del numeral 8.1 de la NTC ISO 9001:2015, los cuales

	solicitan que la organización debe asegurar la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios, así como asegurar la confiabilidad que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.			
8	Para la PTAP Francisco Wiesner no se aportó evidencia objetiva que acredite el desarrollo de los estudios de iluminación que certifiquen que las zonas de almacenamiento cuentan con una intensidad de iluminación adecuada, adicionalmente se evidenciaron luminarias no operativas, lo anterior incumple lo establecido por el literal “u” del requisito 4.2.1 de la NS 183 de la EAAB-ESP y de forma conexas el numeral 7.1.4 de la NTC ISO 9001:2015 el cual solicita que la organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos.	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.1.4	MPFA/ Servicio Acueducto.
9	<p>Al verificar la implementación de los puntos de control del procedimiento MPMA0515P Versión Uno/Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto, se evidenció las siguientes desviaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se aportó para la vigencia 2022 y 2023 los registros correspondientes al “plan de aseguramiento metrológico”, “inventario equipos de medición”, conforme al formato disponible en el aplicativo mapa de procesos de la Entidad.</li> <li>✓ De los 15 manómetros disponibles y distribuidos en las comisiones especiales de servicio y comisiones de macromedición, solo se aportó tres (3) certificados de calibración y para los restantes no fue posible establecer la trazabilidad de calibración correspondiente a estos instrumentos.</li> <li>✓ No se acreditó la baja efectiva de 167 equipos localizados en la bodega de pitometría, los cuales están acumulados en condiciones inadecuadas de almacenamiento.</li> </ul>  <p>Lo anterior incumple el literal “d” y literal “e” del numeral 8.1 de la NTC ISO 9001:2015, los cuales solicitan que la organización debe asegurar la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios, así como asegurar la confiabilidad que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Literal “d” Literal “e”	MPFA/ Servicio Acueducto.
10	Al verificar la gestión relacionada con formulación, aprobación y seguimiento de planes de mejoramiento, se evidenció que el proceso servicio acueducto a la fecha de la auditoría interna no tiene asegurado la formalización de los siguientes planes de mejoramiento derivados de la auditorías a los siguientes contratos (Auditoría Interna al contrato 1-15-25400-0193-2021 Dirección Red Matriz Acueducto, Auditoría Interna	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 10.2.1 Literal “a”	MPFA/ Servicio Acueducto

	al contrato 1-01-25400-1493-2019 1-15-25400-1483-2019 Dirección Red Matriz Acueducto. Dirección Red Matriz), teniendo en cuenta lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas en literal “a” numeral 10.2.1 NTC ISO 9001:2015, el cual solicita reaccionar ante la no conformidad.			
11	<p>Al verificar las actividades relacionadas con transferencias documentales, se evidenció que el Proceso Servicio Acueducto presenta para este particular las siguientes desviaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se aportó evidencia objetiva que acredite la transferencia documental de la División Centro De Control, relacionada con la serie 25, subserie 25.9 “informes técnicos de generación de energía” conforme a la tabla de retención documental versión dos años 2020.</li> <li>2. No se aportó evidencia objetiva que acredite la transferencia documental de la Dirección Red Matriz Acueducto, relacionada con la serie 36, subserie 36.10 “planes de contingencia del Sistema Red Matriz” conforme a la tabla de retención documental versión dos años 2020.</li> </ol> <p>En virtud de lo anterior no se tiene asegurado las disposiciones establecidas e por literal “c” y literal “d” numeral 7.5.3.2 de la NTC ISO 9001:2015, los cuales solicita que para el control de la información documentada se debe abordar acciones para el almacenamiento, preservación, conservación y disposición.</p>	NC	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2 Literal “b” Literal “d”	MPFA/ Servicio Acueducto
12	Desarrollar acciones de fortalecimiento asociadas con la estandarización del ejercicio identificación y evaluación de requisitos legales para cada una de las áreas que integran el Proceso Servicio Acueducto.	OM	NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Literal “c”	MPFA/ Servicio Acueducto

<b>Firma:</b>		
<b>Nombre:</b>	Jean Pierre Eslava Durán	Olga Marcela Vargas Valenzuela
	<b>Auditor Líder</b>	<b>Directora Gestión de Calidad y Procesos</b>