

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 	Fecha de Aprobacion: Febrero 2014
		INFORME DE AUDITORIA	Version 03 Pagina 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA DE EJECUCIÓN: Mayo 24-25-26-27-30-31 de 2017

PROCESO AUDITADO: Procesos de La Empresa

AUDITADOS

Líderes de cada proceso y personal involucrado.

AUDITORES

Diana Milena Acevedo, María Elcy Bonilla, Maritza Falla Yasno

OBJETIVO: Efectuar el seguimiento de los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa de Servicios Públicos EMSERPLA ESP

ALCANCE: Seguimiento a todos los procesos de la Empresa

DOCUMENTOS O CRITERIOS DE AUDITORIA: Caracterizaciones, procedimientos del SGC, plan de acción, MECI,

ASPECTOS RELEVANTES (POSITIVOS) DURANTE LA AUDITORIA

*Compromiso por parte del personal en el autocontrol para dar cumplimiento a la normatividad. * Personal dispuesto a atender los asuntos relacionados con la auditoría. * capacidad para interpretar la información que arroja el sistema con el fin de realizar un buen análisis en busca de la mejora continua.

NO CONFORMIDADES EVIDENCIADAS

No.	DESCRIPCIÓN	REF. NORMA	GRADO		PROCESO
			MY	MN	
1.	No hay evidencia de que hayan implementado las políticas de NIIF para los procesos contables financieros de la Empresa. "Existe solamente el manual pero no se ha implementado"	6,1		X	Gestión Financiera
2.	No se encontró el informe mensual del análisis a las peticiones quejas y reclamos de los usuarios "la oficina de PQR, no ha plasmado el análisis del informe consolidado"	8,2,4		X	Oficina de PQR
3.	No se encontró al día el registro de control de trabajos realizados de los operarios de Fontanería "3 semanas atrasado"	4,2,4		X	Alcantarillado
4.	No se evidencia el reporte de las Fugas a la oficina de Facturación y Recaudo, los lectores, no utilizan el formato "Reporte de usuarios y conexiones fraudulentas"	4,2,4		X	Facturación y Recaudo
5.	No se evidencian frecuencias definidas para las rutas de recolección que se realizan a los centros Poblados	7,2,1		X	Aseo
6.					

ASPECTOS POR MEJORAR

1. Atender oportunamente el cronograma de mantenimientos.
2. Adelantar la implementación de las políticas contables bajo NIIF, identificando si es necesario algún apoyo adicional para gestionarlo cuanto antes.
3. Es necesario que la oficina de PQR analice detalladamente los consolidados mensuales para identificar los servicios que más dificultades presentan, para realizar las mejoras respectivas.
4. La Gerencia debe estudiar la posibilidad de tener a una persona delegada únicamente para las funciones de almacén.
5. Estudiar la posibilidad de contar con un Ingeniero de sistemas en la Empresa que apoye constantemente en temas de conectividad, mantenimientos de los equipos de cómputo y redes de comunicación para optimizar la labor de los funcionarios del área administrativa
6. Es necesario realizar algunos ajustes en el manual de contratación de la Entidad, con el fin de engranarlo con los procedimientos.

CONCLUSIÓN

Esta auditoría interna ha permitido evaluar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERPLA E.S.P asegurando el cumplimiento de requisitos legales, para identificar área y procesos a mejorar.

FIRMA DEL AUDITOR:

Dionny Yauter Mario Glez Bonilla e

FIRMA DEL AUDITADO:

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		Version 3
		Pagina 1 de 1

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: MAYO 31 DE 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Planeación y direccionamiento		
Auditor: Diana Milena Acevedo - María Elcy Bonilla	Auditado(s): Mario Montilla Cabrera	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	x			Conoce el objetivo de su proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización				la gerencia y cuenta con un apoyo que es la representante de la dirección, participa la alcaldía a través del representante en la Junta Directiva, de conformidad con los establecido en la normatividad vigente
5.2	¿Cómo se asegura la alta Gerencia de que los requisitos del cliente se determinan y cumplen para aumentar la satisfacción del mismo?	Manual de calidad, NTCGP1000:2009	x			Propósitos enfocados al usuario, revision de elementos de control de PQR e indicadores.
5.3	¿Cómo ha planificado el Sistema de Gestión de Calidad?	Caracterización y Manual de Calidad	x			Se evidencia la planificación del SGC, coherentes con el Plan de Desarrollo a través del cumplimiento del Plan de Acción. Es coherente con el Plan de Desarrollo Municipal y compromiso con el usuario y atento a las recomendaciones que da la Junta Directiva.
5.3	¿Cómo se establece la política de calidad?	Manual de calidad y documentos anexos	x			Se cumple con los propósitos de la política de acuerdo a la Misión, Visión y objetivos de la Entidad.
5.3	¿Cómo se ha asegurado la gerencia de que la política de calidad ha sido comunicada y entendida dentro de la Organización?	Registros de capacitación y publicación en áreas.	x			Se ha capacitado al Personal en la política de Calidad, se hacen reuniones con el personal para impartir información.
5.3	La alta dirección asegura que la política de calidad es adecuada al propósito de la organización; incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la	Manual de Calidad	x			Compromiso con los objetivos del SGC para la buena marcha de la empresa.
5.4.1	¿Cómo se llevo a cabo el establecimiento de los objetivos de calidad de la Organización?	Manual de Calidad	x			Se hizo revisión a la política de calidad y sus objetivos acordes con el objeto de la Empresa.
5.5.1	¿Cómo se asegura de la definición de las responsabilidades y autoridades al interior de la Organización?	Manual de calidad Organigrama Manual de funciones	x			Se cuenta con indicadores, principalmente PQR, como instrumentos de control
5.5.3	¿Se tienen definidos los mecanismos de comunicación interna en la Organización?	Instructivo de comunicaciones Matriz de comunicaciones	x			Si, se cuenta con la herramienta y se aplican los procedimientos existentes, se usan las reuniones, carteleras, espacios de capacitación. Informes, reuniones
5.6	¿Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos?	Formato revisión gerencial	x			La información se utiliza para determinar la eficiencia, eficacia, y efectividad del sistema.
5.6.3	La alta dirección incluye las decisiones y acciones para la mejora del producto en relación con los requisitos del usuario.	-----	x			Se analiza, para tomar las acciones correctivas necesarias, y se verifican los cumplimientos
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Manual de calidad Matriz de despliegue de la Política de calidad	x			Establecidos en la matriz de los indicadores

5.1	¿De que forma la Gerencia evidencia el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad?	Manual de Calidad	x		La dirección asigna recursos para atender las necesidades del sistema, garantiza la ejecución de las actividades programadas por el SGC. Motiva la participación de los servidores en las actividades del sistema, se cumplen las metas y objetivos institucionales. Lidera el sistema de Gestión.
-----	---	-------------------	---	--	--

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Fecha de Aprobación: Febrero 2014
			Version 3
			Página 1 de 1

Lugar: Planta de Tratamiento de Agua Potable	Fecha: Mayo 24 de 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Acueducto		
Auditor(s): María Elcy Bonilla y Maritza Mineyi Falla	Auditado(s): Planta de Tratamiento	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	X			Claridad en el proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	X			Gerencia y operarios de La Planta
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización Manual de Calidad	X			Los operarios tienen pleno conocimiento del aporte que como miembros de un proceso realizan al sistema de calidad.
4.2.1	¿El procedimiento es realizado conforme al procedimiento establecido?	Procedimiento Captación, Tratamiento y Distribución de la Prestación del Servicio de Acueducto	X			se aplica el procedimiento a conformidad
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	X		X	se cuenta con los recursos necesarios para la marcha del proceso. se está gestionando el cerramiento de la Planta, ya se instalaron algunas barandas en los tanques. se inicia con el cerramiento en la Bocatoma.
7.5.1	Los registros de los análisis realizados para la prestación del servicio son adecuados. (Verificar registros y su diligenciamiento)	Registros aplicables al proceso.	X			Las pruebas de laboratorio enviadas a laboratorio son satisfactorias. Se llevan registros al día de tareas adelantadas en el proceso.
7.5.1/7.5.2	La entidad ha determinado las actividades requeridas de verificación, validación; seguimiento, inspección y ensayos específicos para la prestación del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.	Procedimiento Captación, Tratamiento y Distribución de la Prestación del Servicio de Acueducto	X			Se cumple optimamente con la prestación del servicio, se han presentado algunos PNC solucionadas oportunamente.
7.6	¿Se tienen identificados y controlan los equipos e instrumentos de medición?	Registros de calibración	X		X	se tiene programada la calibración de los equipos para la última semana del mes de agosto.
7.5.1	El almacenamiento de productos o insumos en bodega es el adecuado? - (verificar almacenamiento)	Instructivo de almacenamiento.	X		X	se cuenta con área de almacenamiento para los químicos, sin embargo es necesario mejorar la infraestructura.
8.3	Se identifica y controlan los productos no conformes?	Procedimiento control del producto no conforme	X		X	Se identifican productos no conformes de acuerdo al procedimiento.
8.5.2/8.5.3	¿Cuales acciones correctivas y preventivas se han identificado en este proceso?	Registro de acciones				continúa pendiente la adecuación para el cerramiento de la planta por seguridad de la misma y la instalación de barandas en todos los tanques para evitar caídas.

LISTA DE CHEQUEO

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: Mayo 25 de 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Alcantarillado		
Auditor(s): María Elcy Bonilla y Maritza Mineyi Falla		Auditado(s): William Gilberto Tellez

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	x			Conocimiento pleno del objetivo del proceso.
5.5.1	¿Quienes lo integran?	Caracterización	x			Gerente y Operarios de fontanería
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	x			Interrelacionan los procesos , tienen claro el aporte del cumplimiento a los objetivos de calidad
5.2	¿Cuáles son los requerimientos que se han identificado de las partes interesadas?	Leyes, decretos, reglamentos	X			Todo se rige conforme a las normas y el Reglamento Agua potable y Saneamiento
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	X		X	Se cuenta con los equipos necesarios , es necesario contar con otros 2 manómetros
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	X			El personal tiene conocimiento de la interrelación con procesos de Planificación y direccionamiento, Facturación y Recaudo, Mantenimiento de Redes y equipos y Adquisición , control y mejora, Talento Humano, Adquisición de bienes y servicios, usuario y comunidad
7.5.1	¿Cuáles son los metodos que se utilizan para realizar y controlar este proceso en cada una de sus actividades?	Instructivo alcantarillado	X			los trabajos realizados se deben registrar en la bitácora de trabajos realizados, y se revisan los indicadores de cumplimiento.
7.5.1/7.5.2	Se tienen determinadas las actividades requeridas de verificación, validación; seguimiento, inspección y ensayos específicos para el proceso, así como los criterios para la aceptación del mismo.	Instructivo alcantarillado	X			se cuenta con un formato de control para trabajos realizados por parte del personal operativo de fontanería.
7.5.1	¿Cuáles son los metodos que se aplican para monitorear este proceso? - (verificar su adecuación)	Instructivo alcantarillado	X			Los indicadores se encuentran medidos y alcanzados aportando información oportuna para seguimiento y control.
7.5.1	Los registros llevados en el proceso son los adecuados. (Verificar registros y su diligenciamiento)	-----			X	No se encontró al día el registro de control de trabajos realizados de los operarios de Fontanería

7.5.4	¿Cómo se aseguran del cuidado y preservación de la propiedad del cliente?	Registro de quejas y reclamos	X			Se verifican con PQRS los temas relacionados con este proceso para evidenciar el cumplimiento, siendo eficientes en la respuesta
8.5.2/8.5.3	¿Cuales acciones correctivas se han identificado?	Registro de acciones	X			Se evidencian cumplimiento en acciones propuestas

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila N° 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 Fecha de Aprobación: Febrero 2014		
			LISTA DE CHEQUEO	
			Version 3 Pagina 1 de 1	

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: MAYO 25 DE 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Aseo		
Auditor(s): María Elcy Bonilla y Mario Montilla Cabrera	Auditado(s): MARIO MONTILLA CABRERA	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	X			Se conoce el objetivo del proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	X			Gerencia dirige el proceso, se contrata la Asociación Oikos Vida para el apoyo en el Barrido y Limpieza, personal directo operarios de recolección (2) y el conductor del vehículo compactador (2), el relleno Sanitario que presta el servicio " Ciudad Limpia"
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	X			Hay claridad del objetivo del proceso en relación con los de la entidad.
5.2	¿Cuáles son los requerimientos que se han identificado de las partes interesadas?	Leyes, decretos, reglamentos	X			Se tiene conocimiento de la reglamentación relacionada con el servicio
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	X			Presupuesto financiero para garantizar la efectividad del servicio y la ejecución de los diferentes programas
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	X			Se identifica la interacción de procesos, con Planificación y Dirección, Control y Mejora, y no se evidencia el cruce con Facturación, y actividades de Adquisición de Bienes y Servicios,
7.1	Cómo se lleva a cabo la planificación para la prestación del servicio? - Verificar su adecuación y cumplimiento.	Caracterización	X			se tienen rutas para la recolección de RS, el barrido y limpieza distribuidos en rutas, y microrutas para prestar un buen servicio al usuario.
7.5.1	Los métodos y controles establecidos por la entidad para el seguimiento y monitoreo de este proceso, son los adecuados? - Verificar controles y su adecuación, teniendo en cuenta que es un proceso subcontratado.	Caracterización	X			Se cuenta con un instructivo, se han definido claramente los controles, tenemos el apoyo del personal del Proyecto de aseo que también hacen verificación a los procesos de recolección y barrido.
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Manual de calidad Matriz de despliegue de la Política de calidad Tablero de indicadores	X			Se tiene claridad sobre los indicadores específicos del proceso
8.5.2/8.5.3	Se tiene un plan de acciones correctivas y cumplimiento de los objetivos de calidad.	Registro de acciones	X			Se cumple satisfactoriamente
8.4	¿Cómo se analizan los datos generados del proceso?	Registro de rutas y servicios prestados.		X		No tenemos frecuencias definidas para la recolección en centros Poblados.
8.5.2/8.5.3	¿Cuales acciones correctivas se han identificado?	Formato de acciones.	X			Se tiene pendiente la definición de frecuencias para recolección en Centros Poblados

8.5	¿Existen proyectos de mejora?	-----			x	Planes de la Gerencia para ejecución del proceso.
-----	-------------------------------	-------	--	--	---	---

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Fecha de Aprobación: Febrero 2014
			Version 3
			Página 1 de 1

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: MAYO 26 DE 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Facturación y Recaudo		
Auditor(s): María Elcy Bonilla y Maritza Mineyi Falla	Auditado(s): NANCY YASNO CORTES y YENIFER GUERRERO	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	X			Conoce el objetivo del proceso y trabaja coordinadamente con la oficina de PQR
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	X			Facturación Y Recaudo, PQR, relacionados con Gestión Financiera y Gerencia
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	X			se analizan los cumplimientos frente al tablero de indicadores, con el desempeño del proceso .
7.1	¿La planificación del proceso se lleva a cabo y es adecuada?	Rutero y procedimiento de facturación y recaudo	X			Base de datos de los usuarios exportada, para la toma de lecturas digital , se lleva control de toma de lecturas y entrega facturación
7.1	Cómo se realiza el seguimiento al cumplimiento de la planificación establecida?	Rutero y procedimiento de facturación y recaudo	X			Se evidencia que el cronograma de actividades se esta cumpliendo a satisfaccion
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	X			Humanos, tecnicos e infraestructura
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	X			conoce la relación que existe con todos los procesos de la Empresa
7.5	¿Cuáles son los metodos que se utilizan para realizar y controlar este proceso?	Procedimiento Facturación recaudo	X			Los indicadores se encuentran medidos y alcanzados aportando información adecuada para su respectivo seguimiento y control
7.5	¿Cómo se aseguran la veracidad de la información en la facturación emitida?	Procedimiento Facturación recaudo Sistema de información	X			Seguimiento, y revisión frente al acuerdo tarifario
7.5	¿El control y registro establecido para la suspensión y corte del servicio es la adecuada?		X			Si, haciendo seguimiento a los operarios de lecturas y cortes
7.5	¿Cómo se aseguran de que la suspensión del servicio no sea alterada?		X			Se tiene en cuenta el consecutivo del formato "Boletín de suspensión y corte del servicio"
8.2.1	¿Cuál es el procedimiento para recepcionar las P.Q.R.?	Procedimiento P.Q.R	X			Se aplica el procedimiento y se miden por medio de los indicadores del proceso
8.2.1	¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento a las P.Q.R?	Formulario P.Q.R	X			Se usan los elementos de planificación y son verificados mediante el sistema
8.2.1	¿Cómo se aseguran que el trabajo se realiza y que fue oportuno?	-----	X			Con los resultados del analisis, y la implementacion de acciones de mejora

8.2.1	¿Cómo se mejora la incidencia de un usuario frente a una P.Q.R.?	-----		X	No se encontró el informe mensual del análisis a las peticiones quejas y reclamos de los usuarios
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Manual de calidad Matriz de despliegue de la Política de calidad Tablero de indicadores	X		Se analizan los indicadores de tiempos de respuesta, y números de PQRS
8.5.2/8.5.3	¿Se han tomado acciones correctivas para la mejora de este proceso?	Formato de acciones	X		Se realiza revisión a la caracterización del proceso en Facturación y PQR

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		Version 3
		Pagina 1 de 1

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: MAYO 30 DE 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Gestión del Talento Humano		
Auditor(s): María Elcy Bonilla y Maritza Mineyi Falla	Auditado(s): Diana Milena Acevedo -Mario Montilla Cabrera	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	X			Se cuenta con el instrumento guía para el desarrollo del proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	X			Se tiene certeza de los participantes del proceso: Gerente, auxiliar administrativa, y personal en general (de planta y contrato)
5.4.1 - 5.3	¿El personal es consciente de la importancia del SGC y tiene claro como aporta a la Política y Objetivos de Calidad?	Manual de calidad	X			Conoce los objetivos del proceso y tiene claro el aporte al cumplimiento del objetivo de calidad, además ha participado en los procesos de inducción y reintroducción en las que asiste todo el personal y reuniones que cita la Gerencia para revisión de temas relacionados con los objetivos de la Empresa.
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	X			Todos los equipos de cómputo, el Manual de funciones, dotación al personal que en general son buenos y aptos para el servicio.
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	X			Se tiene claridad de la matriz de interrelación, los cronogramas y manuales de funciones, se está realizando un seguimiento por parte del profesional del SGSST
6.2.2	¿Cómo se lleva a cabo la evaluación del desempeño del recurso humano?	Evaluación de Desempeño	X			Se ha aplicado la evaluación de desempeño al personal de Planta y personal operativo de la Empresa, concertando los objetivos con el Gerente.
6.2.1	¿Se han definido requisitos de educación, formación, habilidades prácticas y experiencia para asegurar la competencia del personal de la entidad?	Manual de Funciones	X			Se cuenta con Manual de funciones debidamente aprobados
6.2.2	¿Se dispone de algún sistema para concientizar a los empleados de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad?	Registro de asistencia a capacitaciones	X			Se evidencia las capacitaciones al personal, caracterización y procesos.
6.2.2	Se mantienen los registros apropiados conforme a los requisitos de educación, formación habilidades y experiencia del recurso humano para los proyectos	Hojas de vida con soportes	X			Se cuenta con las respectivas hojas de vida del personal vinculado a la Empresa, con los soportes correspondientes.
6.2.2	Se proporciona formación o toman acciones para satisfacer dichas necesidades? – Existe plan de formación y se ejecuta?	Plan de formación	X			Se cuenta con la evidencia de la ejecución capacitaciones y resolución de aprobación de las mismas.
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Caracterización Manual de calidad Tablero de indicadores	X			se cuenta con el indicador anual que mide la gestión de la capacitación
8.5.2/8.5.3	¿Cuales acciones correctivas y preventivas se han identificado en este proceso?	Formato de acciones	X			se han cumplido satisfactoriamente.
8.2.2	¿Se llevan a cabo formaciones o acciones para satisfacer necesidades en cuanto a la mejora de la competencia del personal?	Registro de asistencia a capacitaciones	X			Efectivamente se incluyen en el plan de capacitaciones, los temas de pertinencia y competencia laboral.

6.3	¿Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio?	-----	X		x La Empresa realiza importantes esfuerzos para mantener la infraestructura se cuenta con ambientes cómodos de trabajo mejor ambiente de trabajo, aunque es necesario recuperar algunos espacios que son necesarios para mejorar el espacio en algunas áreas.
-----	---	-------	---	--	--

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Fecha de Aprobación: Febrero 2014
			Version 3
			Página 1 de 1

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: MAYO 27 DE 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Mantenimiento de Redes y Equipos		
Auditor(s): María Elcy Bonilla-Maritza Mineyi Falla	Auditado(s): William Tellez	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NCD	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	x			conoce el proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	X			Gerencia, Operarios de Planta de Tratamiento y Operarios de Fontanería
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	X			Hay claridad del objetivo del proceso en relación con los del proceso de Calidad.
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	x		X	Se cuenta con los elementos necesarios para la ejecución de los procesos, es necesario renovar algunas cosas.
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	x			Tienen claridad a cerca del papel que juegan dentro de la misión de la Empresa.
6.3	La organización determina, proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	-----	x			Se cuenta con los elementos necesarios para la ejecución de los procesos
6.3	Existe una programación formalmente establecida para llevar a cabo el mantenimiento de equipos e infraestructura en la Entidad?	Programa de mantenimiento	x			Existe un programa de mantenimiento que contiene cada una de estas actividades.
6.3	El mantenimiento tanto de los equipos como de la infraestructura necesaria se lleva a cabo de forma adecuada? Se tiene establecido un control de mantenimiento para equipos de cómputo, infraestructura y demás recursos necesario para la adecuada prestación del servicio.	Programa de mantenimiento	x		X	se realizan los mantenimientos necesarios de acuerdo al cronograma. Pero es necesario revisar algunos que pueden mejorar sobre todo con los equipos de cómputo
6.3	El registro de los mantenimientos efectuados es adecuado y permite observar trazablemente los mantenimientos que se realizan a los equipos e infraestructura de Entidad?	Programa de mantenimiento	x			se lleva registro de los mantenimientos realizados de acuerdo al cronograma de mantenimiento
8.5.2/8.5.3	¿Se toman acciones derivadas de las necesidades de mantenimiento identificadas y éstas son llevadas a cabo?	Registro de acciones	x			Se informa a la Gerencia las novedades presentadas en el proceso de mantenimientos y se procede a realizar lo que sea necesario, dejando registros de las mismas. Cuando se realizan en las redes, o válvulas se informa a la comunidad por medios radiales o perifoneos.
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Caracterización Manual de calidad Tablero de indicadores	x			Tienen presente el indicador de gestión de mantenimiento

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 CERTIFICADO ISO 9001:2015 SC 8428 3	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
			Version 3
			Pagina 1 de 1

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: Mayo 30 de 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Gestión Financiera		
Auditor(s): Diana Milena Acevedo-Maritza Falla	Auditado(s): María Elcy Bonilla - Bellanad Polanco	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	x			Conoce el objetivo del proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	x			proceso integrado por: Junta Directiva, Gerente, Contador Público, Presupuesto
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	x			El personal domina el asunto presupuestal de conformidad con la caracterización y normas sobre la materia.
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	x		x	se cuenta con el Software necesario y demás elementos que facilitan el proceso
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización		x		No se han implementado las políticas de NIIF para los procesos contables financieros de la Empresa.
7.5	¿Cuáles son los métodos que se utilizan para realizar y controlar este proceso?	Procedimiento Gestión Financiera	x			Informes de gestión, informes contables y financieros, estado financiero y presupuestal de la Empresa.
7.5	Cómo se asegura el adecuado establecimiento, ejecución y seguimiento del recurso financiero para el desarrollo de los proyectos?	Procedimiento Gestión Financiera	x			Por norma la Empresa debe manejar centros de costos para una información más clara, reflejando el comportamiento en los 3 sectores que maneja la Entidad.
7.5	Los registros generados en este proceso son adecuados y se diligencian correctamente?	Registros aplicables definidos en el procedimiento	x			Se aplican de acuerdo a la caracterización del proceso los registros correspondientes tanto contables como presupuestales q
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Caracterización Manual de calidad Tablero de indicadores	x			Se miden las ejecuciones presupuestales frente a la inversión.
8.5.2/8.5.3	Se tiene un plan de acciones correctivas y preventivas y cumplimiento de los objetivos de calidad.	Formato de acciones	x			No se tienen registros de acciones.

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		Version 3
		Pagina 1 de 1

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: MAYO 30 de 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Aquisición de bienes y servicios.		
Auditor(s): María Elcy Bonilla - Maritza Falla	Auditado(s): Nancy Yasnó Cortés- Diana Milena Acevedo	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NC	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	X			Conocen e identifican el objetivo del proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	X			Integrado por, oficina de contratación, Facturación, Gerencia y Pagaduría.
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	X			La necesidad de este proceso para la buena marcha de la empresa y del SGC
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	X			Infraestructura, Equipos, papelería, Auxiliar administrativo.
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	X			Interrelacionado con todos los procesos, para el buen funcionamiento de la Empresa.
7.4.2	Se tienen identificados y determinados los elementos, materiales y demás que son objeto de compra y que afectan la prestación del servicio dentro de la entidad.	Procedimiento adquisición de bienes y servicios	X			La empresa cuenta con un plan de compras, debidamente aprobado y publicado de acuerdo a la Ley de Transparencia, cuando requiere modificarse se hace la resolución respectiva.
7.4.1	Se tiene el control establecido y es el adecuado para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores?	Procedimiento adquisición de bienes y servicios	X			se realiza la evaluación y reevaluación de proveedores
7.4.2/7.4.3	Verificar compras realizadas, con la aplicación de los respectivos registros. (verificar la completa definición de los requisitos de compra en las órdenes de compra respectivas)	Ordene de compra	X			Las órdenes de compras se diligencian oportunamente
7.4.2	Los requisitos de compra están descritos adecuadamente	Manual de Compras y Contrataciones	X		x	se aplica el procedimiento de compras y se tiene en cuenta el Manual de contratación, aunque es necesario que se realicen algunos ajustes al manual y actualizarlo .
7.4.1	Se cuenta con un listado de proveedores adecuado que posee la información suficiente?	Listado de Proveedores	X			Listado de proveedores
7.4.1	Revisión del listado de proveedores. De acuerdo con el listado a solicitar selección y evaluación de los proveedores		X			Se lleva a cabo evaluación de los proveedores
7.4.1	Con qué frecuencia realizan las reevaluaciones de proveedores y bajo qué criterios?	Procedimiento adquisición de bienes y servicios	X			se realizan las evaluaciones y reevaluaciones de acuerdo al manual
7.4.3	Cuál es la metodología para la verificación de los productos comprados?	Facturas o remisiones de compra	x			Una vez recibido el producto, se hace la revisión respectiva y si cumple con las condiciones contratadas se procede a ordenar el pago correspondiente, cumpliendo el procedimiento
8.5.2/8.5.3	Se tiene un plan de acciones correctivas y preventivas y cumplimiento de los objetivos de calidad.	Formato de acciones	X			Se cumplieron satisfactoriamente.

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 	Fecha de Aprobación: Febrero 2014	
		LISTA DE CHEQUEO	Version 3
		Pagina 1 de 1	

Lugar: Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Plata	Fecha: Mayo 31 de 2017	Hora:
Proceso a Auditar: Control y Mejora		
Auditor(s): María Elcy Bonilla-Diana Milena Acevedo	Auditado(s): Maritza Falla Yasno - Mario Montilla	

Requisito Doc. Ref./Numeral	Preguntas / Pruebas	Documentos Soportes	Resultado			Evidencias y Comentarios (Hallazgos)
			C	NCD	OBV	
5.4.1	¿Cuál es el objetivo de este proceso?	Caracterización	x			conoce el objetivo de su proceso
5.5.1	¿Quiénes lo integran?	Caracterización	x			Todo el personal de la Empresa está informado de y conoce los procedimientos.
5.4.1 - 5.3	¿Cómo los objetivos del proceso se relacionan con los objetivos de calidad?	Caracterización	x			Aporta al cumplimiento de objetivos misionales que son la expresión de la gestión del sistema
6.1	¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?	Caracterización	x			recursos humano capacitado, y recursos financieros.
4.1	¿Cuáles son las interrelaciones de este proceso con otros del SGC?	Caracterización	x			Con todos los procesos de la Empresa, especialmente con Planificación y Dirección
8.2.2	¿Cómo se lleva a cabo la planificación de las auditorías internas?	Procedimiento Auditorías Internas Programa de auditorías	x			De acuerdo al cronograma y en concordancia con los resultados para priorizar las actividades
8.2.2	¿La metodología descrita en el procedimiento para las auditorías internas es adecuada?	Procedimiento Auditorías Internas	x			Si, obedece a lo que se ha establecido
8.2.2	¿Existen auditores formados al interior de la Organización con su respectivo entrenamiento?	Procedimiento Auditorías Internas Certificados de asistencia y aprobación	x			se cumple con la formación en auditoría de calidad ISO 9001: 2008 para 4 funcionarios y en auditoría calidad ISO 9001:2015, tres (3) funcionarios
8.2.3	¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento y medición de los procesos?	Manual de calidad Tablero de indicadores	x			se evalúan los indicadores, a través del tablero de indicadores
8.3	¿La metodología para el control de productos no conformes es adecuada?, ha sido aplicada y se han presentado PNC? ¿En el caso de productos no conformes, estos han sido controlados de forma adecuada y conforme al procedimiento establecido?	Procedimiento Control del producto no conforme	x			Se analizan cada uno de los procesos con la participación de los líderes de cada uno, existe el autocontrol que garantiza el mejoramiento del sistema. Es susceptible de mejorar en el reporte al coordinador del sistema para su seguimiento.
8.5.2/8.5.3	¿La metodología establecida para la toma de acciones correctivas y preventivas es la adecuada? ¿Las acciones establecidas son adecuadas y han eliminado la causa de las no conformidades o aquellas potenciales?	Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas	x			Es adecuada, se hace seguimiento para mejorar el sistema
8.4	¿Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de los procesos?	Registro de acciones	x			Se registran las acciones
8.2.3	¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?	Caracterización Manual de calidad Tablero de indicadores	x			Se tiene un indicador global que valora el resultado final de las acciones establecidas y su eficacia
8.5.2/8.5.3	Se tiene un plan de acciones correctivas y preventivas y cumplimiento de los objetivos de calidad.	Registro de acciones	x			Se lleva el registro en el sistema de manera individual y se dificulta la programación de seguimiento

4.2.3	El procedimiento documentado para el control de documentos contempla, las disposiciones necesarias: para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, para asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, para asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución.	Procedimiento control de los documentos	x		La información es centralizada en la oficina de calidad y se han coordinado las labores con el equipo de calidad, se dan a conocer a los responsables y se coordina la entrega de copias con cada uno.
4.2.4	Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables	Procedimiento control de los registros	x		Se tiene cuidado de elaborar los documentos en papel y tinta adecuados y bien ubicados