ENTIDAD	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
NIT	900259348-5
REPRESENTANTE LEGAL	YEISON ROKNEY TORRES SUAREZ
MODALIDAD DE AUDITORÍA	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015
VIGENCIA AUDITADA	2024
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	01 DE NOVIEMBRE DE 2024
AUDITOR LÍDER	JHON EDISON FONSECA BARÓN
AUDITOR SIG	ANDREW MASAMI ASAKURA GARCIA
LÍDER DEL PROCESO AUDITADO	LÍDERES DE PROCESOS / SUBGERENCIA GENERAL ADMINISTRATIVA

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

No. HALLAZGO	OPORTUNIDAD DE MEJORA / HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA A IMPLEMENTAR	EVIDENCIA	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO							
1	La Entidad cuenta con el Manual de Funciones de Competencias Laborales RD-GD-042 establecido en el Acuerdo 002 de 2022 (26 de octubre de 2022). En el Manual suscrito se establecen 26 funciones para el Profesional de Contabilidad y Presupuesto, que forma parte del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera; sin embargo, se evidencia duplicidad en las funciones No. 5 y No. 6, la función No. 7 la presentación de los informes lo realiza el Revisor Fiscal, la función No. 8 no es coherente con la redacción con duplicidad de informes contables, la función No. 9 se evidencia duplicidad en la función No. 8, la función No. 13 no se especifica el apoyo enfocado a las actividades contables, la función No. 20 no se realiza conciliación de cuentas con el presupuesto de la tesorería y la función No. 23 no es coherente porque se deben hacer referencia a las funciones propias del cargo que se desempeña por el funcionario a quien se asignan, como se establece en el Concepto 203071 de 2023 de la DAFP, incumpliendo con el Numeral 7.5.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar la revisión de las funciones a través de oficio comunicado para su rectificación a la Alta Dirección para enfasis y toma de decisiones.	Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales a largo plazo	Intervención de la Alta Dirección	dic-24	dic-25	Alta Dirección
2	El Área de Contabilidad y Presupuesto cuenta con las carpetas (Comprobantes de Contabilidad, Crédito Tesorería Banco de Bogotá, Deuda Pública y Fiducia Cartas de Cierre, Depreciación Deterioro de Cartera, Costo de Mercancías, Código de Medidores y Registros, se evidencia que las carpetas no se encuentran debidamente foliadas, no se tiene documento ni diligenciados la información física y digital en el formato PA-ID-GD-FO-01 FORMULARIO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL, incumpliendo con el Numeral 7.5.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar el FUID para el area de contabilidad	FUID de Contabilidad y Presupuesto del inventario físico y digital	Realizar e implementar el FUID para el area de contabilidad	dic-24	mar-25	Responsable Contabilidad y Presupuesto
3	El Área de Contabilidad y Presupuesto cuenta con el Procedimiento PA-GAF-PR-05 RENDICIÓN DE INFORMES FINANCIEROS, se establece en el Numeral 1 Planear cierre periodo intermedio o final según aplique, como requisito / documento el cual se describe el formato PA-GAF-CP-FO-01 Cronograma de Informes Financieros, el cual no se evidencia su respectivo diligenciamiento, incumpliendo con el Numeral 8.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar el cronograma de Informes Financieros	Realizar e implementar el cronograma de informes financieros	Realizar e implementar el cronograma de informes financieros	dic-24	dic-24	Responsable Contabilidad y Presupuesto
ALMACÉN							
4	El Área de Almacén cuenta con el Almacén Central ubicado en el primero piso de la Sede Administrativa; sin embargo, se evidencia que no se tiene sifones y no cuenta ventilación adecuada para el cuarto del almacén, incumpliendo con el Numeral 7.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Desde el area administrativa de la empresa se debe contemplar la alternativa de realizar esta adecuación el esta área con el fin de evitar inconvenientes futuros.	Plan de Mantenimiento	Realizar el correspondiente estudio para adecuar la infraestructura del piso de la bodega de almacén y así realizar la instalación de los sifones de acuerdo a los procesos establecidos en esta área.	dic-24	may-25	Responsables Mantenimiento
5	El Área de Almacén no cuenta con la implementación del Plan de Mantenimiento de Infraestructura, debido a que no se tiene establecido el respectivo plan para la Entidad, incumpliendo con el Numeral 7.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Por parte de los encargados del mantenimiento de la infraestructura de la empresa, crear el plan de mantenimiento de la infraestructura y su respectivo cronograma con respecto a esta área.	Plan de Mantenimiento	Lograr establecer un plan especifico y su debido cronograma para el mantenimiento de la infraestructura de esta área.	dic-24	may-25	Responsables Mantenimiento
6	El Área de Almacén cuenta con elementos de otras áreas/sitios de la Entidad, elementos de reposición y elementos para chatarra, los cuales están generando limitadas condiciones de almacenamiento para el resguardo, incumpliendo con el Numeral 7.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar una revision de todos los elementos que se encuentran en almacén, que no pertenecen a esta área y bajo la autorizacion de los administrativos de la empresa indicar que manejo se le debe dar a estos elementos y donde se deben disponer para que en el almacén reposen unicamente los elementos de manejo que deben estar en este bodega. Entregar a los encargados de las áreas respectivas los elementos que pertenecen a ellos bajo su responsabilidad para que así no se presente mas desorden en la bodega y así lograr adquirir mayor espacio para los elementos que van ingresando en nuevos pedidos que va realizando la empresa para su respectivo bodegaje y custodia en esta área. Evitar el ingreso a esta área a personal de la empresa que en el momento esta autorizado por tener llaves de esta bodega (responsables solidarios) debido al manejo que se esta dando por los elementos de otras areas guardados en esta, ya que se presentan inconvenientes con	Documentos firmado	Aplicar los procesos y procedimientos establecidos para el manejo, bodegaje, control y entrega de los elementos y mercancias adquiridas por medio de compras y suministros, ingresadas al área de recursos físicos (almacén) de la empresa y así llevar un control adecuado de las existencias y estado de estos, realizando su almacenaje en el lugar establecido dentro del almacén de acuerdo al tipo de elemento y rotación de este y luego ser rotulados para su facil ubiación.	dic-24	may-25	Responsable Almacen
7	El Área de Almacén no cuenta con el documento legal donde se incluya la Sede Administrativa en el Inventario de la Entidad, incumpliendo con el Numeral 7.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Por parte del área administrativa gestionar ante los entes encargados los documentos legales que acrediten la sede administrativa como un activo propiedad de la empresa.	Documento de la Sede	Tener los documentos legales que acrediten la sede administrativa como propiedad de la empresa Red Vital Paipa S.A. E.S.P.	dic-24	may-25	Responsable Almacen
8	El Área de Almacén cuenta con el documento PE-SIG-SGC-OD-04 Plano del Almacén Central el cual está señalado la localización de cada uno de los estantes, en la revisión del Almacén Central se evidencia que se tiene marcado todas las estanterías; sin embargo, no se tiene diligenciado en el formato respectivo los insumos, elementos y herramientas, incumpliendo con el Numeral 7.5.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar la marcación de los estantes del Almacén Central, teniendo en cuenta el Plano.	Marcación de los estantes	Marcación del 100% del almacén	dic-24	mar-25	Responsables Mantenimiento
9	El Área de Almacén cuenta con el Procedimiento PA-GRF-PR-02 COMPRAS DIRECTAS DE ALMACÉN, en el procedimiento establece el formato PA-GRF-AI-FO-01 ORDEN DE PEDIDO para las solicitudes de elementos o insumos, al realizar la verificación de los soportes de las ordenes de pedido se evidencia que no se manejan las copias respectivas como se establece en el Numeral 1, no habiendo trazabilidad de las solicitudes una vez entregados, incumpliendo con el Numeral 8.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Verificar las carpetas que produce el área de recursos físicos (almacén) y evidenciar cuales no estan diligenciadas correctamente para completar la información faltante en estas.	Documentos Firmados	Cumplir con el total diligenciamiento de las carpetas y formatos que produce el área de Recursos físicos (almacén), como lo establece la norma de gestion documental y el manual de procesos de la empresa.	dic-24	may-25	Responsable Almacen
10	El Área de Almacén no cuenta con garantías o controles de acceso al Almacén Central, debido a que personal ajeno al Almacén Central tiene acceso para la extracción y manipulación de insumos, elementos y herramientas, incumpliendo con el Numeral 8.5.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Asignar los responsables del ingreso del Almacén Central.	Asignación de las llaves del Almacén Central	Asignar los responsables del ingreso del Almacén Central.	dic-24	mar-25	Responsable Almacen
11	El Área de Almacén cuenta con ochenta (80) órdenes de pedidos digitales que son los soportes de las salidas de las solicitudes de insumos y elementos, se evidencian que no están firmados ni se tiene comprobantes de trazabilidad de salidas, incumpliendo con el Numeral 8.5.2 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Verificar las carpetas que produce el área de recursos físicos (almacén) y evidenciar cuales no estan diligenciadas correctamente para completar la información faltante en estas.	Documentos Firmados	Cumplir con el total diligenciamiento de las carpetas y formatos que produce el área de Recursos físicos (almacén), como lo establece la norma de gestion documental y el manual de procesos de la empresa.	dic-24	may-25	Responsable Almacen
CONTRATACIÓN							
12	El Área de Contratación cuenta con el documento PA-GC-MA-01 Manual de Contratación de la Entidad, con sus debidos componentes para su funcionamiento; sin embargo, el documento no se encuentra adoptado legalmente por la Junta Directiva, cuya directriz otorga la conformidad legal, incumpliendo con el Numeral 7.5.2 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Aprobación del Manual de Contratación realizado por la Dependencia de Contratación.	Informe Manual	Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva	dic-24	may-25	Responsable Contratación
13	El Área de Contratación cuenta hasta la fecha 06 de junio de 2024, 24 contratos nuevos (CPS y Suministros) y 8 contratos de trabajos nuevos para la vigencia 2024; durante la Auditoría Interna, se revisó la documentación de los 24 contratos de CPS y de Suministros nuevos establecida por el SGC, la trazabilidad de información de firmas, revisión de pólizas en los contratos que estipulaba y foliación para los contratos finalizados, evidenciando que en 2 de los 24 contratos cumple con la totalidad de revisiones estipuladas y de los 8 contratos de trabajo se realizó la revisión de soportes y firmas de acuerdo a la Lista de Chequeo Contractual PA-GC-CTO-FO-01 evidenciando soportes adicionales y faltantes en 3 contratos de trabajo, incumpliendo con el Numeral 7.5.3 de Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	1. la funcion mencionada se realiza en el sentido de hacer revision juridica del documento de estudios previso como tal, el contenido de la parte tecnica se reliza por parte del profesional ideoneo encargado de establecer esos parametros. 2. se hara verificacion que de utilizarse papel reciclable dentro de los documentos radicados a esta oficina esten debidamente marcados y si resultan ser de vital importancia que sea en papel completamente nuevo. 3. se revisara que las solicitudes de disponibilidad cuenten con las firmas necesarias y fechas para emitir la proyeccion del contrato, de lo contrario se devolvera al encargado para su respectiva subsanacion. 4. la foliacion que se realiza desde el area de contratacion va hasta la emision del contrato y hasta su acta de inicio, puesto que si en el desarrollo del mismo se presentan copias de actas o demas informes no es controlada desde la dependencia, sino desde la supervision de cada uno , por lo cual los controles de foliacion hasta acta de inicio sera aun mas juiciosa, aclarando que cada ares que emita docuemnto para adicionar al proceso debera hacer la verificacion de dicha foliacion. 5. desde la oficina de contratacion NO SE EMITEN LOS EGRESOS de los procesos de pago, por lo cual no se puede realizar el seguimiento de los mismos. 6. se realizara control exhaustivo sobre la utilizacion y actualizacion del los formatos implementados desde el area de calidad. 7. se realiza la aclaracion de que si los procesos montados al secop solo se encuentran hasta el acta de inicio, es porque durante su ejecucion no se han emitido mas documentos, esto no quiere decir que se encuentren incompletos; los documentos y cuentas radicadas en la oficina de contratacion cuentan con dos copias una remitida para el pago y la otra para su publicacion, siendo asi, cada supervisor responsable de radicar los documentos necesarios para reportar en dicha plataforma sobre su proceso. 8. se informa que el acta de inicio NO OBLIGATORIAMENTE debe coincidir con el acta de aprobacion de poliza de los procesos, sin embargo si debe ser posterior a la emision de las garantias, sobre lo cual se lleva el control con la revision y firma de cada documento.	Revisió contratos	Para la vigencia 2025 el reporte de toda la informacion de contratacion a las plataformas usadas por la entidad, se realice por parte de la dependencia de gestion contractual, ya que es la que tiene el conocimiento y la preparacion para poder hacer la revision y cargue completo de los procesos.	dic-24	ene-25	Responsable Contratación
14	El Área de Contratación no cuenta con la normatividad actualizada para los procesos de la Entidad, en especial del Proceso de Gestión Contractual el cual debe fundamentarse el funcionamiento del Manual de Contratación no aprobado por la Junta Directiva, no se evidencia los requisitos legales de conformidad con el proceso y del SGC, incumpliendo con el Numeral 8.2.2 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Sintetizar la normatividad que se establece para la Contratación de la Entidad.	Matriz Legal	Documento de la Matriz de Requisitos Legales para la Entidad	dic-24	ene-24	Responsable Contratación
ARCHIVO							
15	El Archivo Central de la Entidad está ubicado en el segundo piso de la Sede Administrativa; sin embargo, se evidencia humedad latente en las paredes, no se tiene controles ambientales, esta cubierto por un techo falso de ignifugo, no se cuenta con escalera para archivo, no cuenta con elementos de inmobiliario adecuado y controles de seguridad de ingreso y entrada, incumpliendo con el Numeral 7.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Gestionar en colaboración con la Dependencia SIG insumos para garantizar los riesgos de seguridad dentro del Archivo Central.	Incorporaciones a corto, mediano y largo plazo	Elementos para minimizar los riesgos de seguridad dentro del Archivo y revisiones estructurales del área	dic-24	dic-25	Alta Dirección
16	La Entidad cuenta con el Manual de Funciones de Competencias Laborales RD-GD-042 establecido en el Acuerdo 002 de 2022 (26 de octubre de 2022). En el Manual suscrito se establecen 26 funciones para el Auxiliar Administrativo de Archivo, que forma parte del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera; sin embargo, se evidencia que en la función No. 2, el Archivo de Gestión es función de las Oficinas Productores de documentación con sus responsables por ser la documentación que no entrega al Archivo Central hasta cumplir con su trazabilidad, la función No. 4 no corresponde a una función específica de Archivo, debido a que la producción documental está a cargo de las Oficinas Productoras, por lo tanto debe ser una función de apoyo y no principal, la función No. 5 no corresponde a la funciones de Archivo puesto que la función está en el alcance de Ventanilla Única, la función No. 6 no corresponde a una función específica de Archivo puesto que la función está en el alcance de (Bienestar) Talento Humano, la función No. 9 no es coherente debido a que no se hace colaboración de implementación y aplicación de sistemas de información administrativa, la función No. 11 es una función propiamente de la Dependencia de Sistema Integrado de Gestión, por lo tanto debe ser una función de apoyo, la función No. 12 no es coherente porque se deben hacer referencia a las funciones propias del cargo que se desempeña por el funcionario a quien se asignan, como se establece en el Concepto 203071 de 2023 de la DAFP, incumpliendo con el Numeral 7.5.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar la revisión de las funciones a través de oficio comunicado para su rectificación a la Alta Dirección para enfasis y toma de decisiones.	Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales a largo plazo	Intervención de la Alta Dirección	dic-24	dic-25	Alta Dirección
17	El Área de Archivo cuenta con el Procedimiento PA-GD-PR-03 Consulta y Préstamo de Documentos, en el que se establece las pautas para la consulta y el préstamo de la información del Archivo Central, así como también el registro Préstamo de Documentos PA-DD-GC-FO-02; sin embargo, se evidencia el diligenciamiento completo del registro y la trazabilidad del préstamo a los responsables, incumpliendo con el Numeral 8.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar seguimiento constante al diligenciamiento de los formatos establecios por SIG.	Carpeta de registros de préstamos firmados	Formatos debidamente diligenciados finalizando la Vigencia 2024	jul-24	dic-24	Responsable Archivo
TESORERÍA							
18	El Área de Tesorería cuenta un Archivo de Gestión estandarizado y marcado por la directriz de la Tesorera, que contiene las Nóminas, los Egresos y las Conciliaciones Bancarias y las Nóminas. En las Nóminas se revisaron 6 carpetas los cuales no presentaron novedades; en la verificación de los Egresos, se evidenciaron inconsistencias de las 13 carpetas revisadas en 8 carpetas la ausencia de las firmas de los responsables de la documentación, incumpliendo con el Numeral 7.5.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Recolectar todas las firmas de las carpetas donde estén ausentes.	Carpetas recticadas	Recolectar todas las firmas de las carpetas donde estén ausentes.	dic-24	dic-24	Alta Dirección
COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD							
19	La Entidad cuenta con el Manual de Funciones de Competencias Laborales RD-GD-042 establecido en el Acuerdo 002 de 2022 (26 de octubre de 2022). En el Manual suscrito se establecen 26 funciones para el Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD que forma parte del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera; sin embargo, se evidencia que en las funciones No. 4,5,7,8,9, 10 y 15, y en la función No. 21 no es coherente porque se deben hacer referencia a las funciones propias del cargo que se desempeña por el funcionario a quien se asignan, como se establece en el Concepto 203071 de 2023 de la DAFP, incumpliendo con el Numeral 7.5.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar la revisión de las funciones a través de oficio comunicado para su rectificación a la Alta Dirección para enfasis y toma de decisiones.	Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales a largo plazo	Intervención de la Alta Dirección	dic-24	dic-25	Alta Dirección
20	El Área de Comercial, Facturación y PQRSD cuenta con soporte documental físico y digital como Oficina Productora, contiene A-Z de Ordenes de Trabajo, PQRSD, Cambio de Nombre, Nomenclatura y Estrato, Actas de Visita, Modificaciones a la Deuda, Solicitudes de Servicio y Provisionales inconsistencias de firmas y faltantes documentales; contiene Carpetas de Ordenes de Servicio, Inscripción de Nuevos Usuarios, Solicitud Inscripción Nuevos, Solicitud Inscripción Nuevos Usuarios con diferentes marcación e inconsistencias de firmas y faltantes documentales, incumpliendo con el Numeral 7.5.3 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	• Se ordenara de forma cronologic y según el consecutivo de la gestión de cobro. • Se lleva un momento de Excel co un registro de cambios de medidor e instalación de puntos nuevos desde enero de 2020, además se lleva un registro de la atención a los usuarios • Se generaron las ordene faltantes que no se habian diligenciado por los operarios de acueducto, se lleva un control mes a mes • se realiza una alimentació completa a cada orden de servicio con el fin de que se mantengan actualizadas y no falten datos, además se eliminó cada orden repetida • PQRSD actualmente solo se usa para las quejas o reclamos que presentan los usuarios • Se agregaron las PQRSD faltante a todos se les puso la fecha cuando fueron realizadas • Para visitas y revisiones solo s usan ordenes de trabajo • Se revisa siempre la fecha de l documentación presentada por los solicitantes para la vinculación de usuarios nuevos. • se archivan las ordenes de trabaj	Archivo de Gestión y Central de CFP	• Mantener en orden cronológico según consecutivo la carpeta y las que se vayan creando. • Mantener alimentado el document Excel con los cambios de medidor, además del registro de atención a los usuarios • Mantener actualizada debidamente diligenciadas las ordenes de trabajo • Desarrollar un registro adecuado sin errores de las PQRSD • Tener una correcta recepción registro de documentos para la legalización de matrículas nuevas e independización de puntos	dic-24	dic-25	Responsables Comercial, Facturación y PQRSD
TALENTO HUMANO							
21	La Entidad cuenta con el Manual de Funciones de Competencias Laborales RD-GD-042 establecido en el Acuerdo 002 de 2022 (26 de octubre de 2022). En el Manual suscrito se establecen 70 funciones para el Subgerente General Administrativo que lidera los Procesos de Apoyo respectivos de la Entidad según Mapa de Procesos; sin embargo, se evidencia las siguientes inconsistencias: Para el proceso de Gestión de Bienestar y Desempeño del Talento Humano, en la función No. 4 de no se tiene documentado la Política de Gestión Humana, en las funciones No. 7 y 8 la Subgerencia suscrita no realiza la liquidación de la nómina ni la liquidación y registro de las novedades, para el proceso de nómina y novedades realiza las revisiones respectivas para su aprobación posterior; para el Proceso de Gestión de Recursos Físicos en la función No. 25 no es una función trazable por el cargo, debido a que el Parque Automotor está siendo administrado por la Subgerencia General Operativa. Para el Proceso de Gestión de Contractual la función No. 32 del no se realiza la estimación periódica de los precios ni la definición de los criterios de evaluaciones de proveedores, en la función No. 39 no se tiene en funcionamiento el Comité de Contratación para la elaboración de programas de adquisición y compras, en las funciones 41 y 42 son respectivamente exclusivos por el cargo del Gerente General; para la Gestión Tesorería, Financiera y Presupuestal en la función No. 54 no se elaboran cheques, la Subgerencia realiza el diligenciamiento de las firmas, incumpliendo con el Numeral 7.5.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	Realizar la revisión de las funciones a través de oficio comunicado para su rectificación a la Alta Dirección para enfasis y toma de decisiones.	Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales a largo plazo	Intervención de la Alta Dirección	dic-24	dic-25	Alta Dirección