INFORME FINAL DE AUDITORÍA

ENTIDAD	**RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.**
NIT	900259348-5
REPRESENTANTE LEGAL	Yeison Rokney Torres Suarez
CARGO	Gerente General
VIGENCIA AUDITADA	Vigencia 2026
NIVEL DE PROCESO	Proceso Misional
PROCESO / ÁREA AUDITADO	**PROCESO GESTIÓN DE ACUEDUCTO (INCLUYE PLANTAS, REDES Y LABORATORIO DE AGUAS)**
LÍDER DEL PROCESO	Ing. HELMER HERRERA RIVERA-Subgerente Operativo Ing. RUBEN DARIO GALAN – Coordinador de Acueducto y Alcantarillado
OBJETIVOS	Verificar el grado de conformidad el sistema Integrado de Gestión (Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de la calidad) en el proceso misional Gestión de Acueducto, incluye (Plantas, redes, laboratorio de aguas) evaluando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, los procedimientos internos de la entidad, los requisitos legales y complementarios aplicables.
ALCANCE	El alcance de la auditoria comprende la evaluación integral del proceso misional Gestión de Acueducto, incluye (Planta de Tratamiento de Agua Potable, redes de acueducto, laboratorio de aguas) con el fin de verificar su conformidad con los procedimientos internos y los requisitos legales y normativos aplicables.
CRITERIOS DE AUDITORÍA	➢ Ley 142 de 1994: Es el marco legal que establece el **Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios** en Colombia. Fue promulgada para regular la prestación, control y vigilancia de servicios esenciales como acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible y telefonía pública básica conmutada. ➢ Decreto 1077 de 2015. **Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio** en Colombia. Su propósito principal es compilar y simplificar todas las normas reglamentarias vigentes que rigen este sector para asegurar la eficiencia en la gestión pública y facilitar su consulta. ➢ Resolución CRA 943 de 2021: Es el acto administrativo mediante el cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (**CRA**) realizó la **compilación de la regulación general** vigente en Colombia para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. ➢ Resolución CRA 688/2014: Es el marco normativo fundamental que establece la **metodología tarifaria** para los servicios de **acueducto y alcantarillado** en Colombia, específicamente para prestadores con más de **5.000 suscriptores** en áreas urbanas. ➢ MECI-COSO 2013 ➢ MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión ➢ Norma ISO 31000 Sistema de Gestión de Riesgos ➢ Ley 1755 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ➢ Guía Administración de riesgos de gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles – DAFP. Norma ISO:9001 de 2015 / 4.4.1, 4.4.2, 6.1.1, 6.1.2 a), 6.1.2 b), 6.2.1, 6.2.2, 7.1.3, 7.1.5.1 a), 7.1.5.1 b), 7.1.5.2 a), 7.1.5.2 b), 7.1.5.2 c), 7.5.1 a), 7.5.1 b), 7.5.2 a), 7.5.2

	b), 7.5.2 c), 7.5.3.1 a), 7.5.3.1 b), 7.5.3.2 a), 7.5.3.2 b), 7.5.3.2 c), 7.5.3.2 d), 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3. Para la auditoría interna del Proceso de Gestión de Acueducto (PTAP y Redes de Distribución) se tuvieron en cuenta los numerales aplicables de la Norma ISO 9001:2015, relacionados con la gestión de procesos, planificación, recursos, operación del servicio y evaluación del desempeño.
EQUIPO AUDITOR	NURY STELLA OCHOA SANABRIA – Jefe de Control Interno de Gestión ANDREW MASAMI ASAKURA GARCIA – Coordinador Líder SIG

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	10	**Mes**	03	**Año**	26	**Desde**	10/3/26 D / M / A	**Hasta**	24/3/26 D / M / A	Día	30	Mes	03	Año	26

RESUMEN EJECUTIVO

El día 10 de Marzo de 2026 se realizó la reunión de apertura al proceso de Auditoría Interna la cual conto con la presencia de todo el equipo de trabajo del proceso auditado, del 10 al 24 de Marzo de 2026 se cumplió con la fase de ejecución y el día 30 de marzo de 2026 se realizó la reunión de cierre, dando espacio de 2 días para el derecho a la réplica, no se presentó controversia por parte del auditado, posteriormente se procede a la generación del informe final.

De acuerdo con el Mapa de Procesos de la Empresa Red Vital Paipa SA ESP el proceso de Gestión de Acueducto hace parte de los procesos misionales, es decir aquellos que constituyen la razón de ser de la empresa.



Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / controlinterno@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com

ANÁLISIS POR COMPONENTES

ALCANCE TÉCNICO Y OPERATIVO

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE ACUEDUCTO EN CADA UNA DE SUS FASES:

El proceso de Acueducto en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. se desarrolla a través de las siguientes fases:

Captación

Se cuenta con dos puntos para captaciones ubicados en la quebrada Toibita del Municipio de Paipa, una denominada Chorro Blanco y la otra Tobato.



TOBATO: Punto de Captación- canaleta



TOBATO: Desarenadores



CHORRO BLANCO Captación



CHORRO BLANCO Aducción

Aducción (Transporte de agua cruda)

El agua captada es transportada mediante la red de aducción a la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en San Felipe.

Pretratamiento/Desarenado

Eliminación de sólidos grandes y arena para proteger las bombas.

En visita realizada el día 17 de marzo de 2026, se verifica que las zonas aledañas a los desarenadores están aseadas, el pasto fue podado hace poco, la canaleta no presenta ningún tipo de residuo o elemento que impida captar adecuadamente el agua.

Potabilización (Tratamiento):

La Entidad cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Potable con diferentes secciones, cada una encargada de una operación especifica dentro del proceso.

Se cuentan con 5 funcionarios para la realización de las operaciones en la PTAP, de los cuales realizan turnos rotativos de 06:00 a.m. a 12 m, 12 m a 06:00 p.m. y 06:00 p.m. a 06:00 a.m.

Las funciones establecidas para el Operario PTAP, que forma parte del Proceso de Gestión de Acueducto (PTAP) son las siguientes:

1. Velar por el funcionamiento y mantenimiento de los sedimentadores, del sistema de filtración y demás componentes de la planta que sean necesarios, controlando los caudales y las pérdidas de carga registradas / Función trazable.
2. Reparar los equipos que presenten daños, siempre y cuando este a su alcance, utilizando las herramientas y materiales requeridos para tal efecto, a fin de asegurar el normal funcionamiento de las mismas / Función trazable.
3. Reportar oportunamente al jefe inmediato cualquier daño que se presente en los equipos que le corresponde operar, para que se tomen las medidas correctivas del caso / Función trazable.
4. Solicitar a su jefe inmediato los productos químicos, herramientas y materiales requeridos en la planta de tratamiento, efectuando el pedido oportunamente, a fin de tenerlos disponibles durante el proceso de tratamiento de agua / Función trazable.
5. Manejar, dosificar y aplicar las sustancias químicas requeridas para la potabilización del agua / Función trazable.
6. Controlar el correcto almacenamiento y conservación de la bodega del sulfato, velando por la limpieza de la bodega y del cuarto de dosificaciones / Función trazable.
7. Efectuar las pruebas y tomar muestras para el análisis de laboratorio mediante muestreo y medición, para determinar las cantidades de coagulante necesarias para su tratamiento, y a fin de controlar la calidad de agua en sus diferentes fases, desde la cruda hasta la producida. Haciendo el seguimiento correspondiente a los niveles de turbiedad, pH, caudal, color y a sus condiciones fisicoquímicas y bacteriológicas / Función trazable.
8. Limpiar permanentemente las dosificadoras y reportar cualquier novedad en su funcionamiento / Función trazable.
9. Realizar el lavado periódico de los filtros cada vez que haya saturación de materia, es decir, acumulación de sedimentos / Función trazable.
10. Llevar los registros diarios diligenciando los formatos, planillas y realizando informes correspondientes a: producción de agua, caudal de las fuentes de captación, dosificación de sustancias químicas, pruebas de laboratorio, entre otros / Función trazable.
11. Verificar la presión del bombeo, tomando lectura directa del manómetro para asegurar que se encuentre dentro de los parámetros establecidos y garantizar el suministro eficiente a la comunidad / Función trazable.
12. Alertar al encargado de fontanería si la planta de tratamiento presenta problemas, a fin de suspender el bombeo, si el caso aplica / Función trazable.
13. Mantener con buen nivel el tanque elevado para el servicio de agua potable de la misma planta / Función trazable.
14. Cumplir con el turno de operación que le sea asignado, velando por el cuidado de los equipos y componentes de los sistemas de tratamiento / Función trazable.

El día marzo 19 de 2026 se realiza visita a la Planta de Tratamiento de Agua Potable de San Felipe II para verificar en sitio la infraestructura física y su estado:



Torre de aireación



Tanque de almacenamiento

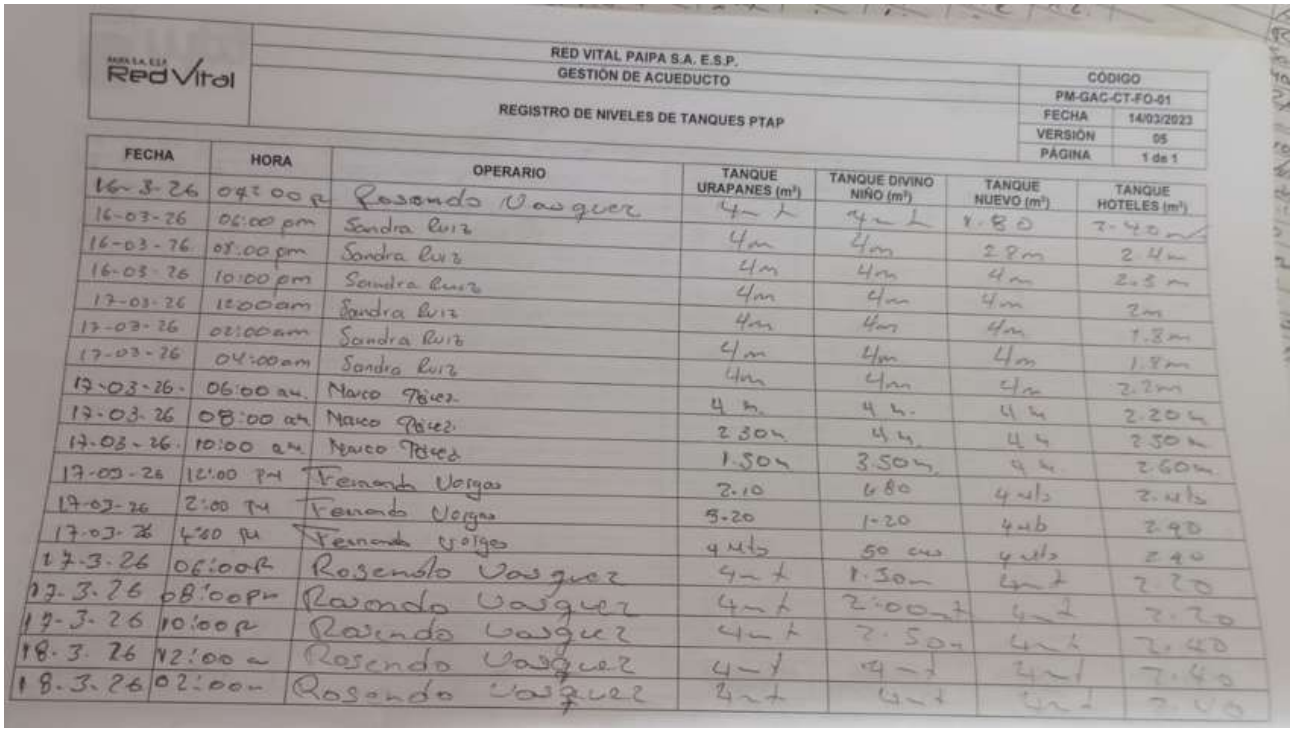


Sedimentador

Respecto de la función: Realizar el lavado periódico de los filtros cada vez que haya saturación de materia, es decir, acumulación de sedimentos. **Se tiene previsto realizar jornada de mantenimiento durante el día martes 24 de marzo de 2026.**

Dentro de la documentación y registros que son diligenciados como medios de control de la gestión se evidencian:

Registro de niveles de tanques PTAP

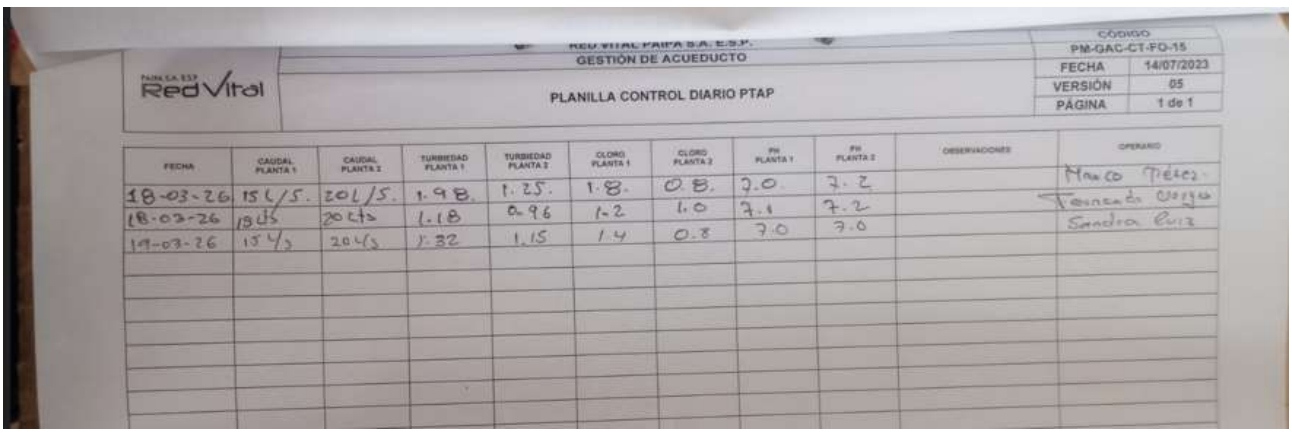


RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE ACUEDUCTO
REGISTRO DE NIVELES DE TANQUES PTAP

CÓDIGO	PM-GAC-CT-FO-01
FECHA	14/03/2023
VERSIÓN	05
PÁGINA	1 de 1

FECHA	HORA	OPERARIO	TANQUE URAPANES (m³)	TANQUE DIVINO NIÑO (m³)	TANQUE NUEVO (m³)	TANQUE HOTELES (m³)
16-3-26	04:00 pm	Rosendo Vasquez	4m	4m	1.80	2.40m
16-03-26	06:00 pm	Sandra Ruiz	4m	4m	2.8m	2.4m
16-03-26	08:00 pm	Sandra Ruiz	4m	4m	4m	2.3m
16-03-26	10:00 pm	Sandra Ruiz	4m	4m	4m	2m
17-03-26	12:00am	Sandra Ruiz	4m	4m	4m	1.8m
17-03-26	02:00am	Sandra Ruiz	4m	4m	4m	1.8m
17-03-26	04:00am	Sandra Ruiz	4m	4m	4m	2.2m
17-03-26	06:00 am	Marco Tellez	4 m	4 m	4 m	2.20m
17-03-26	08:00 am	Marco Tellez	2.30m	4 m	4 m	2.50m
17-03-26	10:00 am	Marco Tellez	1.50m	3.50m	4 m	2.60m
17-03-26	12:00 PM	Fernando Vargas	2.10	6.80	4 mts	2.4 mts
17-03-26	2:00 PM	Fernando Vargas	5.20	1.20	4 mts	2.90
17-03-26	4:00 pm	Fernando Vargas	4 mts	50 cm	4 mts	2.40
17-3-26	06:00PM	Rosendo Vasquez	4m	1.30m	4m	2.20
17-3-26	08:00PM	Rosendo Vasquez	4m	2.00m	4m	2.20
17-3-26	10:00PM	Rosendo Vasquez	4m	2.50m	4m	2.40
18-3-26	12:00 am	Rosendo Vasquez	4m	4m	4m	2.40
18-3-26	02:00am	Rosendo Vasquez	4m	4m	4m	2.40

Planilla Control diario PTAP

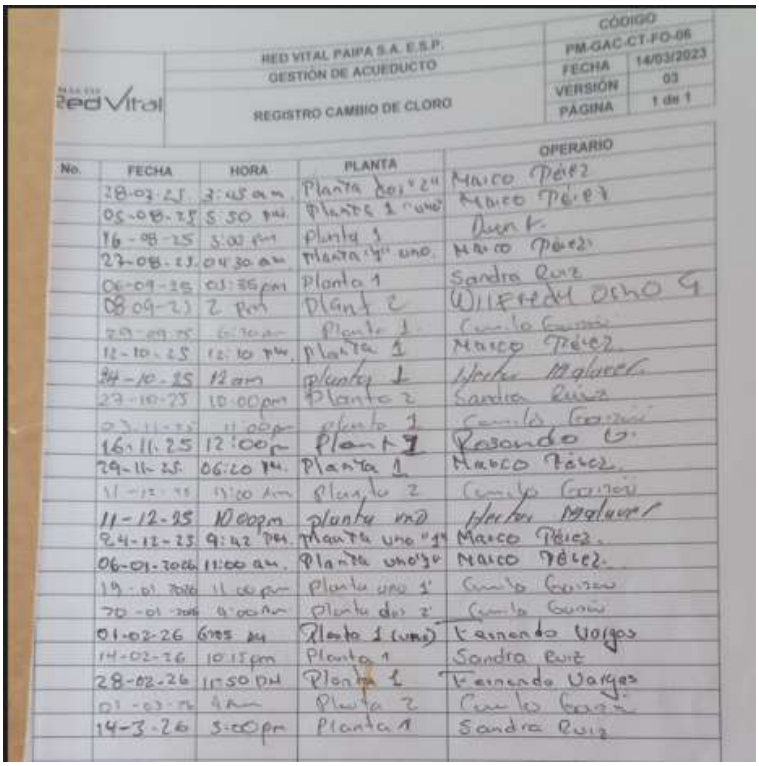


RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE ACUEDUCTO
PLANILLA CONTROL DIARIO PTAP

CÓDIGO	PM-GAC-CT-FO-15
FECHA	14/07/2023
VERSIÓN	05
PÁGINA	1 de 1

FECHA	CAUDAL PLANTA 1	CAUDAL PLANTA 2	TURBIEDAD PLANTA 1	TURBIEDAD PLANTA 2	CLORO PLANTA 1	CLORO PLANTA 2	PH PLANTA 1	PH PLANTA 2	OBSERVACIONES	OPERARIO
18-03-26	15 L/S.	20L/S.	1.98.	1.25.	1.8.	0.8.	7.0	7.2		Marco Tellez
18-03-26	15 L/S	20 L/S	1.18	0.96	1.2	1.0	7.1	7.2		Fernando Vargas
19-03-26	15 L/S	20 L/S	1.32	1.15	1.4	0.8	7.0	7.0		Sandra Ruiz

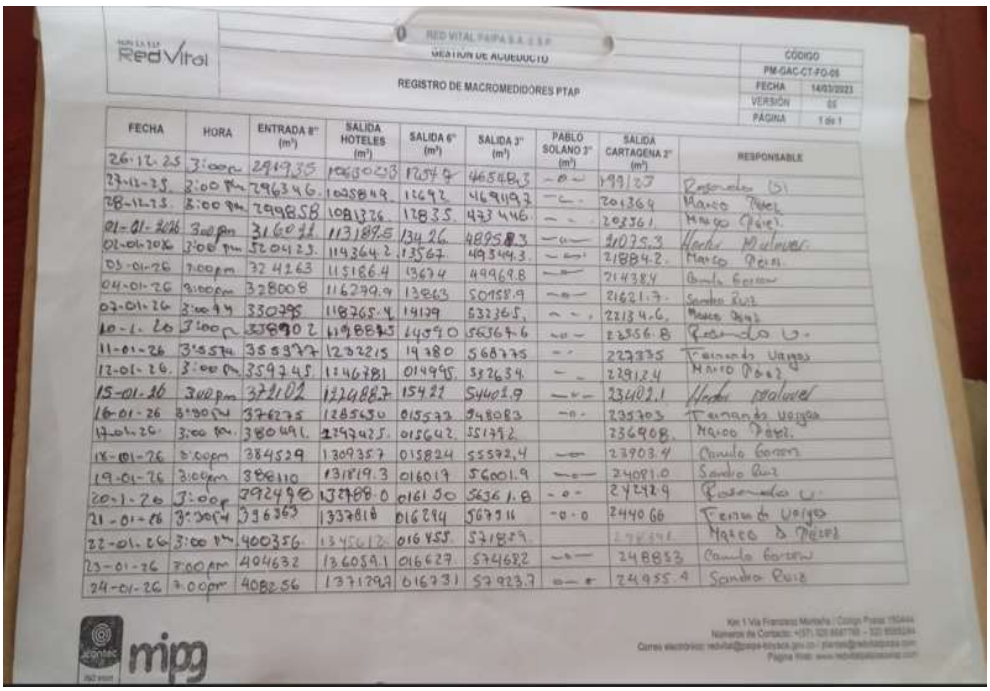
Registro cambio de cloro



RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE ACUEDUCTO
REGISTRO CAMBIO DE CLORO

CÓDIGO: PM-GAC-CT-FO-06 | FECHA: 14/03/2023 | VERSIÓN: 03 | PÁGINA: 1 de 1

No.	FECHA	HORA	PLANTA	OPERARIO
	28-03-25	3:45 am	Planta dos "2"	Marco Pérez
	05-08-25	5:30 pm	Planta 1 "uno"	Marco Pérez
	16-08-25	5:00 pm	Planta 1	Duván
	23-08-25	04:30 am	Planta 1 "uno"	Marco Pérez
	06-09-25	03:35 pm	Planta 1	Sandra Ruiz
	08-09-25	2 pm	Planta 2	Wilfredo Ocho G
	29-09-25	6:30 am	Planta 1	Camilo Garzón
	12-10-25	12:10 pm	Planta 1	Marco Pérez
	24-10-25	12 am	planta 1	Hector Malaver
	27-10-25	10:00 pm	Planta 2	Sandra Ruiz
	03-11-25	11:00 pm	planta 1	Camilo Garzón
	16-11-25	12:00 pm	Planta 1	Fernando U.
	29-11-25	06:20 pm	Planta 1	Marco Pérez.
	01-12-25	11:20 Am	Planta 2	Camilo Garzón
	11-12-25	10 00 pm	planta uno	Hector Malaver
	24-12-25	9:42 pm	Planta uno "1"	Marco Pérez.
	06-01-2026	11:00 am.	Planta uno "1"	Marco Pérez.
	19-01-2026	11 00 pm	Planta uno 1'	Camilo Garzón
	20-01-2026	9:00 Am	planta dos 2'	Camilo Garzón
	01-02-26	6:05 pm	Planta 1 (uno)	Fernando Vargas
	14-02-26	10:15 pm	Planta 1	Sandra Ruiz
	28-02-26	11:50 PM	Planta 1	Fernando Vargas
	01-03-26	9 Am	Planta 2	Camilo Garzón
	14-3-26	3:00 pm	Planta 1	Sandra Ruiz



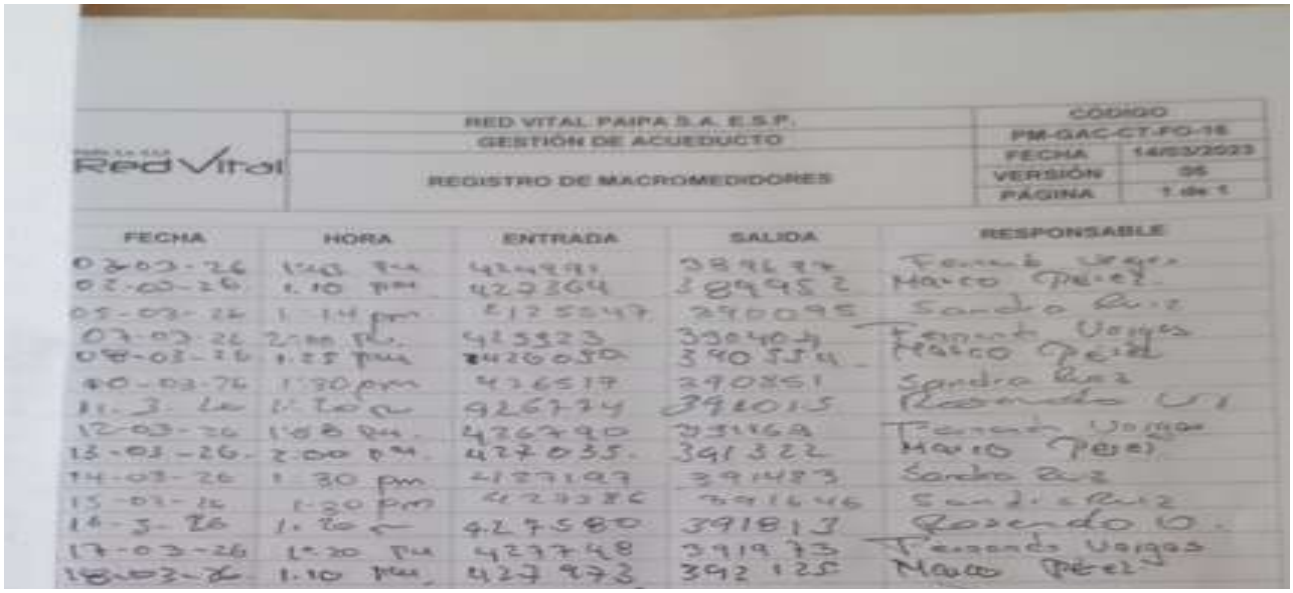
RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE ACUEDUCTO
REGISTRO DE MACROMEDIDORES PTAP

CÓDIGO: PM-GAC-CT-FO-05 | FECHA: 14/03/2023 | VERSIÓN: 05 | PÁGINA: 1 de 1

FECHA	HORA	ENTRADA 8" (m³)	SALIDA HOTELES (m³)	SALIDA 6" (m³)	SALIDA 3" (m³)	PABLO SOLANO 3" (m³)	SALIDA CARTAGENA 2" (m³)	RESPONSABLE
26-12-25	3:00pm	2919.35	1065023	12547	465481.3	-0-	199127	Fernando U.
27-12-25	2:00 Pm	2963.46	1075849	11692	469119.7	-0-	203764	Marco Pérez
28-12-25	3:00 pm	2998.58	1081376	12835	473446	-0-	208361	Marco Pérez
01-01-2026	3:00 pm	3160.11	1131887.5	13426	489583	-0-	2075.3	Hector Malaver
02-01-2026	3:00 pm	3204.23	1143642	13567	493449.3	-0-	21884.2	Marco Pérez
03-01-26	3:00pm	32 4263	1151864	13674	49969.8	-0-	214384	Camilo Garzón
04-01-26	3:00pm	328008	1162799	13863	501158.9	-0-	21621.7	Sandra Ruiz
05-01-26	3:00 PM	330795	1187654	14179	533365.	-0-	22134.6	Marco Pérez
10-1-26	3:00pm	338902	1198845	14590	563646	-0-	23356.8	Fernando U.
11-01-26	3:55PM	3559.77	1232215	14780	568775	-0-	227375	Fernando Vargas
12-01-26	3:00 Pm	3597.45	1246781	014995	582634	-0-	229124	Marco Pérez
15-01-26	3:00pm	3721.02	1274887	15421	5440.9	-0-	23402.1	Hector Malaver
16-01-26	3:00 PM	376275	1285630	015573	548083	-0-	235703	Fernando Vargas
17-01-26	3:00 Pm	380491	1297425	015642	551792		236908	Marco Pérez
18-01-26	3:00pm	384529	1309357	015824	55592.4	-0-	23903.4	Camilo Garzón
19-01-26	3:00pm	388110	1318119.3	016019	560019	-0-	24081.0	Sandra Ruiz
20-1-26	3:00pm	392490	1327880	016100	5636.1.8	-0-	24242.9	Rosendo U.
21-01-26	3:00PM	396369	1337818	016284	567911	-0-0	2440.68	Fernando Vargas
22-01-26	3:00 PM	400356	1345612	016455	571859		24	Marco Pérez
23-01-26	3:00pm	404632	1360591	016629	574682	-0-	248853	Camilo Garzón
24-01-26	3:00pm	4082.56	1371299	016731	57923.7	-0-	24955.9	Sandra Ruiz

Registro de Macro medidores PTAP



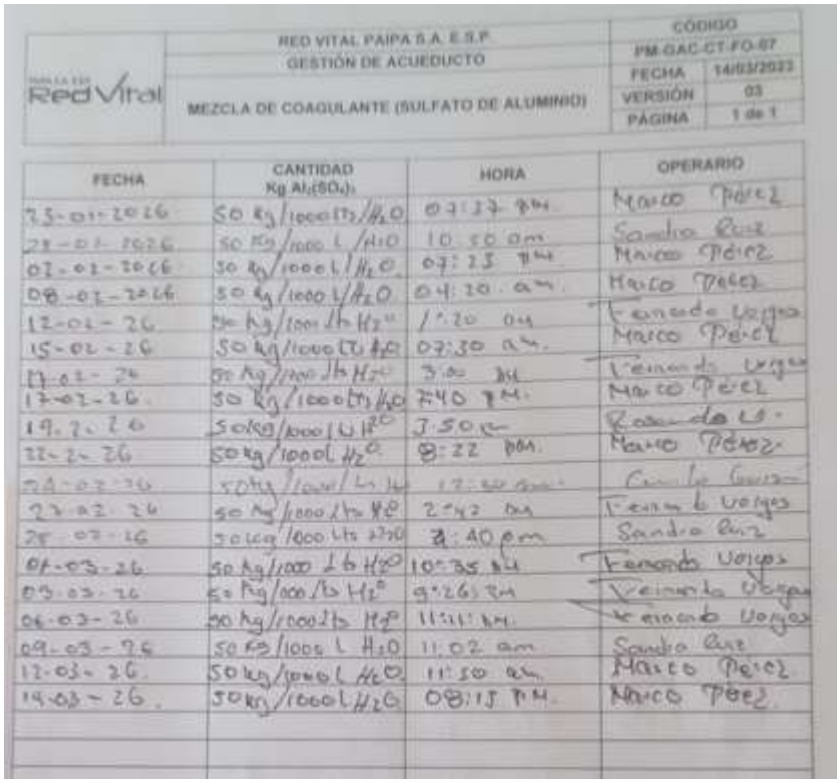


RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. | CÓDIGO: PM-GAC-CT-FO-16
GESTIÓN DE ACUEDUCTO | FECHA: 14/03/2023
REGISTRO DE MACROMEDIDORES | VERSIÓN: 05 | PÁGINA: 1 de 1

FECHA	HORA	ENTRADA	SALIDA	RESPONSABLE
02-03-26	1:43 PM	4244781	3896 [illegible]	Fanny Vargas
02-03-26	1.10 PM	423364	389952	Marco Perez
03-03-26	1:14 pm	4235547	390095	Sandra Ruiz
03-03-26	2:00 PM	423523	390404	Fanny Vargas
04-03-26	1:25 PM	426050	390554	Marco Perez
10-03-26	1:30 pm	426517	390851	Sandra Ruiz
11-3-26	1:20 PM	426724	391015	Rosendo Ut
12-03-26	1:58 PM	426790	391164	Fanny Vargas
13-03-26	2:00 P.M.	427035	391322	Mario Perez
14-03-26	1:30 pm	427197	391483	Sandra Ruiz
15-03-26	1:30 PM	427386	391646	Sandra Ruiz
16-3-26	1:20 PM	427580	391813	Rosendo U.
17-03-26	1:20 PM	427748	391973	Fanny Vargas
18-03-26	1.10 PM	427973	392125	Mario Perez

Observación No. 1: Se evidencia que existen días en que no se registran datos de mediciones. Se mantiene y constituye un hallazgo.

Mezcla de Coagulante: sulfato de aluminio



RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. — GESTIÓN DE ACUEDUCTO — MEZCLA DE COAGULANTE (SULFATO DE ALUMINIO)

CÓDIGO: PM-GAC-CT-FO-07 | FECHA: 14/03/2023 | VERSIÓN: 03 | PÁGINA: 1 de 1

FECHA	CANTIDAD Kg $Al_2(SO_4)_3$	HORA	OPERARIO
25-01-2026	50 Kg/1000 Lts/H_2O	07:27 PM	Marco Perez
28-01-2026	50 Kg/1000 L/H_2O	10:50 am	Sandra Ruiz
02-02-2026	50 Kg/1000 L/H_2O	07:23 PM	Marco Perez
08-02-2026	50 Kg/1000 L/H_2O	04:20 am	Marco Perez
12-02-26	50 Kg/1000 Lts H_2O	1:20 pm	Fernando Vargas
15-02-26	50 kg/1000 Lts H_2O	07:30 am	Marco Perez
17-02-26	50 Kg/1000 Lts H_2O	3:00 PM	Fernando Vargas
17-02-26	50 Kg/1000 Lts H_2O	7:40 PM	Marco Perez
19-2-26	50kg/1000 Lts H_2O	3:50 pm	Fernando V.
22-2-26	50 kg/1000 L H_2O	8:22 PM	Marco Perez
24-02-26	50kg/1000 L H_2O	12:00 am	Carlos Garzon
27-02-26	50 Kg/1000 Lts H_2O	2:42 PM	Fernando Vargas
28-02-26	50 kg/1000 Lts H_2O	8:40 pm	Sandra Ruiz
01-03-26	50 Kg/1000 Lts H_2O	10:35 AM	Fernando Vargas
03-03-26	50 Kg/1000 Lts H_2O	9:26 PM	Fernando Vargas
06-03-26	50 kg/1000 Lts H_2O	11:11 AM	Fernando Vargas
09-03-26	50 Kg/1000 L H_2O	11:02 am	Sandra Ruiz
12-03-26	50 kg/1000 L H_2O	11:50 am	Marco Perez
14-03-26	50 kg/1000 L H_2O	08:15 PM	Marco Perez

Los trabajadores disponen de un espacio físico dentro de la planta, en buenas condiciones, cuentan con baño y se les suministra todos los elementos necesarios para el desarrollo de su labor, especialmente los EPP.



De igual manera se realiza visita a la Planta de Tratamiento de Agua Potable de San Felipe I durante el recorrido. Esta Infraestructura física es antigua, pero recibe mantenimiento de forma periódica, en el segundo nivel de la planta funciona el Laboratorio de Aguas.



LABORATORIO DE AGUAS

En cuanto a la infraestructura o planta física, el laboratorio se encuentra ubicado en el segundo piso de la sede de la Planta de Tratamiento de Agua Potable San Felipe, esta infraestructura data de hace varios años; en el mes de febrero de 2026 se realizó actividades de mantenimiento preventivo.

El laboratorio cuenta con 2 profesionales Ingenieros químicos; tiene sus procesos documentados, tiene estandarizados y codificados todos sus formatos. Al verificar la información existente en la UNIDAD DE ALMACENAMIENTO SIG REGISTROS / DOCUMENTOS se encuentra la siguiente información: Un total de 41 registros; 9 procedimientos, 1 matriz de almacenamiento de reactivos.



1. Se verifica que una vez ingresa nuevo personal al proceso se realiza acciones de inducción técnica,
2. El laboratorio mantiene un control de inventario de reactivos, insumos y materiales empleados en la realización de ensayos.
3. El laboratorio tiene documentado el procedimiento de cadena de custodia para las muestras que lo requieran de acuerdo a las exigencias de la ley.
4. El laboratorio diligencia los registros de cuantificación de residuos (RH1), de forma física en formato establecido, sin embargo, a partir del mes de enero de 2026 también se

registrará en formato Excel para poder consolidar la información de manera más organizada y generar resultados agrupados por tipo de residuo de manera más efectiva.

5. En el desarrollo propio de la gestión del laboratorio se da cumplimiento a los lineamientos nacionales vigentes de operación y respuesta frente al tema de agua para consumo humano.
6. Durante la vigencia 2026, el personal del laboratorio ha participado de las siguientes capacitaciones:

   - En el mes de febrero de 2026 participación en capacitación sobre Gestión del trabajo no conforme y registros: herramientas para fortalecer el sistema de gestión.
   - Del 02 al 6 de marzo de 2026 participación por parte del Líder de proceso en Taller sobre calidad de agua, realizado en la ciudad de Bogotá, dirigido por Banco Interamericano de desarrollo BID y el programa conexión agua fondo de cooperación para agua y saneamiento.
   - La última capacitación y asistencia técnica por parte de la secretaria de salud, se realizó en el mes de diciembre de 2025.

7. Los resultados de los parámetros medidos en el laboratorio se registran en formatos de control operativos y de calidad del agua.

Almacenamiento

El agua tratada se guarda en tanques reguladores, en este momento se tienen 4 tanques de almacenamiento los cuales son los siguientes:

1. Tanque Pablo solano: Desde la planta se bombea hasta este tanque
2. Tanque PIRS: Desde el tanque Pablo solano se bombea hasta PIRS
3. Tanque Villa Rosa Helena: Se bombea hasta el tanque villa rosa helena
4. Tanque Paiparaiso: Se va por gravedad hasta este tanque donde se cuenta con hidroflow el cual hace que se entregue por gravedad y bombeo a algunos usuarios.

Distribución

Luego de ser tratada el agua entra a la red de distribución, Red de tuberías que lleva el agua potable a los hogares.

En la red se cuenta con tres sectores hidráulicos:

Primero: San Felipe I: comprende barrios como: La estación, Paiparaiso, Villa Vianney, Sauzalito, Primero de Mayo, Bosque y Pablo Solano.

San Felipe 2: comprende la red de Hoteles, Canocas y Mirabal, Barrio Cartagena, Villa Jardín, San Daniel, Libertadores, se entrega a un tanque de almacenamiento al acueducto de la vereda la Esperanza.

Sector Corinto: cubre el barrio corinto

Además, se utilizan sistemas de macro medición y micro medición para controlar el flujo de agua y la gestión del recurso.

SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO

Tabla 1 Servicio Público de Acueducto

¿Área de Prestación del servicio?	Municipio de Paipa- área urbana 90% y algunas zonas parte rural
¿Total de suscriptores residenciales?	8.144
¿Total de suscriptores no residenciales?	850
¿Tipo de uso?	Consumo humano
Continuidad promedio (horas/día)	24 horas
Metodología Tarifaria aplicada	Resolución CRA 688 de 2014. Ley 142/94 artic 365-370 CNC
Porcentaje de usuarios facturados por lectura de consumo %	100
Cobertura del servicio público de acueducto en la zona urbana	24,171.51 hab.
IRCA MUNICIPAL (AÑO)	0.25
¿Porcentaje de redes que requieren reposición?	Se cuenta con catastro de redes de los cuales se estima que un 40% debe entrar a reposición.

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

Tabla 2 Sistemas de Abastecimiento

Sistema	Fuente de abastecimiento	¿Cuenta con permiso ambiental?	Resolución Permiso ambiental	Fecha Acto Administrativo	Vigencia
Captación superficial	Quebrada Toibita y todos sus afluentes y derivaciones	SI	Resolución No. 00532 de 2023	24/03/2023	Actual

COMPONENTE OPERACIONAL

- **Planificación y operación actividades de manteniendo de redes, limpieza de alcantarillado.**

Se generan dos tipos de mantenimiento: Preventivo y correctivo; generalmente cuando surge una situación que requiere intervención inmediata se activa el trabajo de corrección y se aprovecha para realizar verificaciones de la red.

Durante el desarrollo de la auditoria se aporta el documento "REPORTE DE INTERVENCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO" INFORME COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO DE 2025 Y EL 31 DE O DE 2025. Describe los mantenimientos realizados durante el segundo semestre de 2025 así:

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL AREA DE ACUEDUCTO EN JULIO

Tabla 3 Julio 2025

RESUMEN DE INTERVENCIONES PREVENTIVAS-JULIO		
FECHA	**DIRECCIÓN**	**MOTIVO**
02/07/2025	Mirador de San Diego	Limpieza de filtro
03/07/2025	ITP	Revisión Hidroflow la Esperanza
05/07/2025	Bocatoma Chorro blanco	Limpieza de canastilla
14/07/2025	Filtro Chorro Blanco	Limpieza preventiva de filtro
15/07/2025	Bocatoma Chorro blanco	Limpieza de canastilla

Fuente. RED VITAL PAIPA S.A E. S. P

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL AREÁ DE AGOSTO

Tabla 4 Agosto 2025

RESUMEN DE INTERVENCIONES PREVENTIVAS-AGOSTO		
FECHA	**DIRECCIÓN**	**MOTIVO**
13/08/2025	Bocatoma Chorro blanco	Limpieza de rejilla
21/08/2025	Mirador de San Diego	Limpieza de filtro
01/08/2025-31/08/2025	Hidroflow de la esperanza	Revisión diaria y prueba de funcionamiento

Fuente. RED VITAL PAIPA S.A E. S. P

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL AREÁ DE ACUEDUCTO EN SEPTIEMBRE

Tabla 5 Septiembre 2025

RESUMEN DE INTERVENCIONES PREVENTIVAS-SEPTIEMBRE		
FECHA	**DIRECCIÓN**	**MOTIVO**
09/09/2025	Barrio Guanza	Purga en la red
25/09/2025	Mirador de San Diego	Limpieza de filtro
01/09/2025-31/09/2025	Hidroflow de la esperanza	Revisión diaria y prueba de funcionamiento

Fuente. RED VITAL PAIPA S.A E. S.

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL AREÁ DE ACUEDUCTO EN OCTUBRE

Tabla 6 Octubre 2025

RESUMEN DE INTERVENCIONES PREVENTIVAS-OCTUBRE		
FECHA	**DIRECCIÓN**	**MOTIVO**
11/10/2025	Barrio Paiparaiso	Lavado de tanque de almacenamiento Paiparaiso
19/10/2025	Bocatoma Chorro Blanco	Limpieza de canastilla
28/10/2025	ITP	Lavado de Tanques del hidroflow de la esperanza

Fuente. RED VITAL PAIPA S.A E. S.

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL AREÁ DE ACUEDUCTO EN NOVIEMBRE

Tabla 7 Noviembre 2025

RESUMEN DE INTERVENCIONES PREVENTIVAS-NOVIEMBRE		
FECHA	**DIRECCIÓN**	**MOTIVO**
10/11/2025	Barrio Pablo Solano, Sector el hueco	Remplazo de 100 metros de manguera a tubería PVC de ½”
14/11/2025	Vereda Canocas	Cambio de 70 metros de manguera de 1" por tubería PVC de 1”
14/11/2025	Mirador de San Diego	Limpieza de filtro
29/11/2025	Válvula reguladora de presión chorro blanco	Instalación de manómetros
01/11/2025-30/11/2025	Hidroflow de la esperanza	Revisión diaria y prueba de funcionamiento

Fuente. RED VITAL PAIPA S.A E. S.

ACCIONES PREVENTIVAS EN EL AREÁ DE ACUEDUCTO EN DICIEMBRE

Tabla 8 Diciembre 2025

RESUMEN DE INTERVENCIONES PREVENTIVAS-DICIEMBRE		
FECHA	**DIRECCIÓN**	**MOTIVO**
3/12/2025	Vereda corinto-sector el arenal	Cambio de manguera de ½ a tubería PVC ½”
4/12/2025	Barrio La Estación	Purga en la red
20/12/2025	Bocatoma Chorro Blanco	Limpieza de canastilla
26/12/2025	Vereda Romita, sector el arenal	Cambio de manguera de ½” a tubo PVC ½”, se realiza cambio de 24 metros

Fuente. RED VITAL PAIPA S.A E. S.

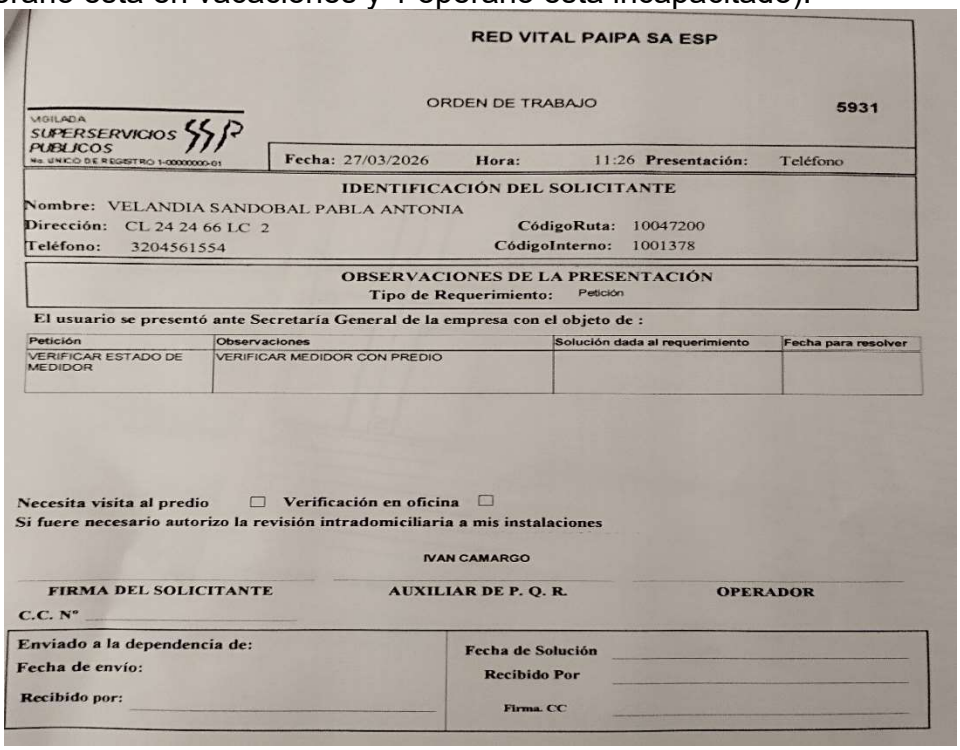
Además de las labores de mantenimiento preventivo, fue necesaria la ejecución de labores de mantenimiento correctivo, enfocadas a atender daños e imprevistos que afecten la operación y funcionamiento del servicio, en todo lo relacionado con REDES.

Observación No. 2: No se tiene un plan de calidad para la ejecución e intervención de obras, dicho plan debe estar documentado y debe ser socializado a todos los responsables. Se mantiene la observación y constituye un hallazgo.

De acuerdo a las órdenes de trabajo (formato Sysman) se realiza la asignación de trabajo a los operarios, dichas ordenes pueden ser por: cambios de medidor, fugas, verificación de lecturas.

Las ordenes de trabajo se asignan de acuerdo con la priorización del servicio o situación presentada. También existen ordenes de trabajo para solicitudes de: Disponibilidad de servicios (Generan actas de visita) y para matricula de nuevos usuarios.

Se cuenta con 14 operarios activos los cuales en el momento de la auditoria se encuentran distribuidos en actividades de trabajo así: Obras convenio alcantarillado con el Municipio; atención a ordenes de trabajo; acciones de sondeo de alcantarillado; apoyo en el proceso de cortes. (1 operario está en vacaciones y 1 operario está incapacitado).



RED VITAL PAIPA SA ESP

ORDEN DE TRABAJO 5931

VIGILADA SUPERSERVICIOS PUBLICOS SSP

Fecha: 27/03/2026 Hora: 11:26 Presentación: Teléfono

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre: VELANDIA SANDOBAL PABLA ANTONIA
Dirección: CL 24 24 66 LC 2 CódigoRuta: 10047200
Teléfono: 3204561554 CódigoInterno: 1001378

OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN
Tipo de Requerimiento: Petición

El usuario se presentó ante Secretaría General de la empresa con el objeto de :

Petición	Observaciones	Solución dada al requerimiento	Fecha para resolver
VERIFICAR ESTADO DE MEDIDOR	VERIFICAR MEDIDOR CON PREDIO		

Necesita visita al predio ☐ Verificación en oficina ☐
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomiciliaria a mis instalaciones

IVAN CAMARGO

FIRMA DEL SOLICITANTE AUXILIAR DE P. Q. R. OPERADOR

C.C. Nº

Enviado a la dependencia de:
Fecha de envío:
Recibido por:

Fecha de Solución
Recibido Por
Firma. CC

Dentro de los requisitos para Matricula y disponibilidad de servicios se tiene establecido:

REQUISITOS PARA MATRICULA	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS
Carta de solicitud del servicio Disponibilidad del servicio Paz y salvo Municipal Certificado de Estratificación vigente Certificado de libertad vigente Copia de Cédula de Ciudadanía Licencia de construcción	Carta solicitando la disponibilidad de los servicios, especificando dirección, No de pisos de la construcción y No. unidades habitaciones. Certificado de libertad vigente Planos arquitectónicos e hidráulicos en pliego y CD Fotocopia de la Cédula

Observación No. 3: Se evidencia la necesidad de tener un mayor control en el diligenciamiento del documento BITACORA DE ACTIVIDADES la cual debe presentar información completa y que permita llevar la trazabilidad del proceso. Se mantiene la observación y constituye un hallazgo.

La Empresa de Servicio Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A: E.S.P. cuenta con el Manual de Funciones y Competencias Laborales establecido según el Acuerdo 002 de 2022 (26 de octubre de 2022).

De manera anual se desarrolla el Plan Institucional de Capacitaciones, el cual permite fortalecer las capacidades y competencias del talento humano de la entidad, sin embargo, al verificar la información concerniente a las COMPETENCIAS LABORALES, es indispensable que los operarios tengan actualizado los certificados según aplique para el desarrollo de su trabajo diario.

Observación No. 4: Se evidencia que la mayoría de los operarios de la empresa tienen vencidos los certificados de competencias laborales o están próximos a vencer. Se mantiene la observación y constituye un hallazgo.

De igual manera se procede a revisar los formatos y procedimientos con que cuenta el proceso de acueducto y que se encuentran contenidos en la plataforma institucional de SIG, evidenciando que:

Observación No. 5: hace falta socializar procedimiento de intervención de redes de acueducto a los operarios de igual forma los formatos en general para un adecuado diligenciamiento que permita contar con información completa y trazable. Se mantiene la observación y constituye un hallazgo.

Es importante mencionar que, los operarios del proceso de acueducto también apoyan el proceso de facturación con el desarrollo de algunas actividades específicas, situación está que de alguna manera afecta el óptimo funcionamiento del proceso en general por disponer de recurso humano limitado.

Adicionalmente, el proceso de acueducto también contempla las labores de lavado de tanques, un servicio que se presta a la comunidad Paipana, y que de acuerdo con el volumen (Litros)

que tenga el tanque tiene establecidos una tarifa especifica. Al respecto es necesario que los funcionarios encargados de dicha labor conozcan el instructivo diseñado por la entidad para el lavado de tanques.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

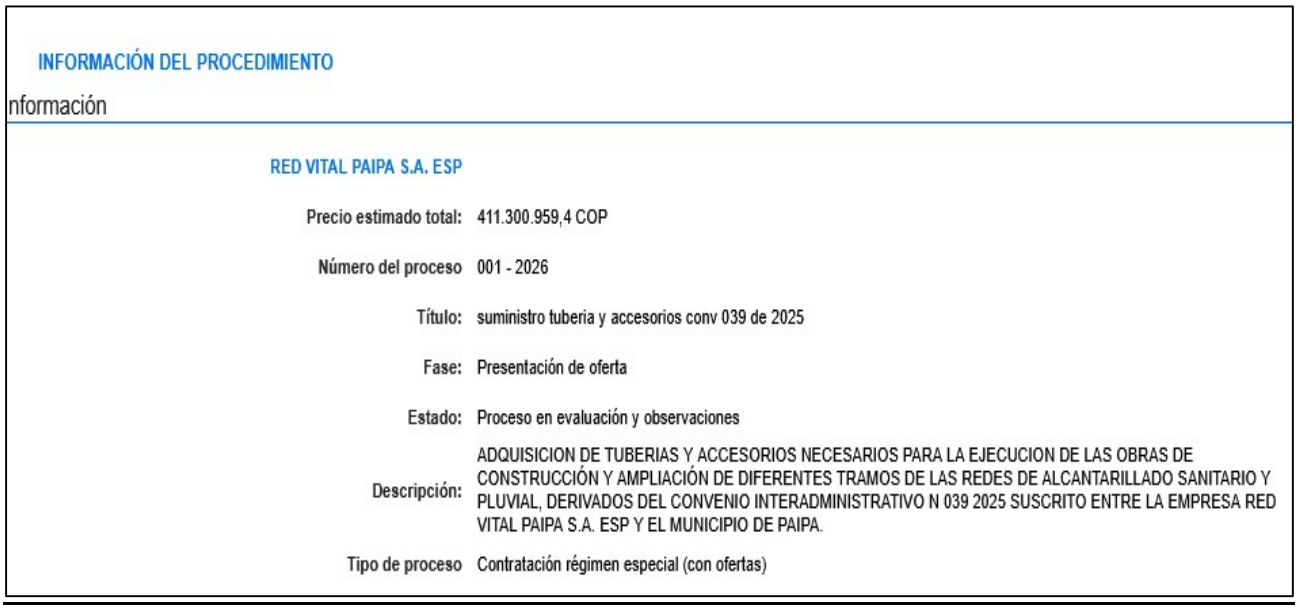
MEDICIÓN (Mes enero de 2026)

Total Suscriptores de Acueducto	8994 mes enero 2026
Cobertura de la medición	Medidores en buen estado 8685
% medidores parados ¿causa?	296 causa: detenidos, predios deshabitados, predios baldíos.
Metros cúbicos facturados (especificado periodo)	80.341 con corte a enero de 2026
Total facturación servicio de acueducto (definir periodo)	$ 149.004.162 mes enero 2026
Total recaudo servicio de acueducto (periodo)	$110.641.924 mes enero 2026
¿El parque de medidores cuenta con certificación de calibración vigente?	SI, TODOS LOS MEDIDORES VIENEN CALIBRADOS Y SE ENTREGAN CON CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN A LOS USUARIOS.

Se evidencia una buena correlación entre el nivel facturado y el recaudo durante el mes de enero de 2026.

CONTRATACIÓN

De acuerdo con información evidenciada en el portal de contratación COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, para la presente vigencia 2026 se han adelantado los siguientes procesos contractuales:



INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

nformación

RED VITAL PAIPA S.A. ESP

Precio estimado total:	411.300.959,4 COP
Número del proceso	001 - 2026
Título:	suministro tuberia y accesorios conv 039 de 2025
Fase:	Presentación de oferta
Estado:	Proceso en evaluación y observaciones
Descripción:	ADQUISICION DE TUBERIAS Y ACCESORIOS NECESARIOS PARA LA EJECUCION DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE DIFERENTES TRAMOS DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL, DERIVADOS DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N 039 2025 SUSCRITO ENTRE LA EMPRESA RED VITAL PAIPA S.A. ESP Y EL MUNICIPIO DE PAIPA.
Tipo de proceso	Contratación régimen especial (con ofertas)

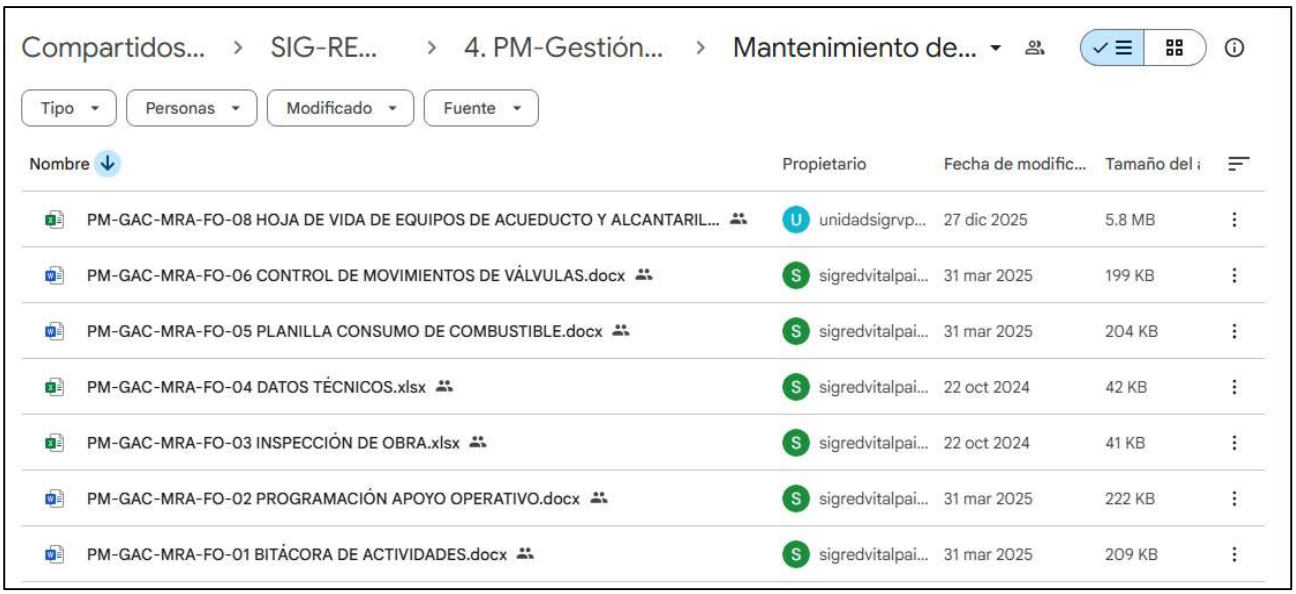
COMPONENTE DOCUMENTAL

La Entidad cuenta con una Lista Maestra de Documentos que establece los documentos, registros y los documentos no controlados que se emplean; para el Proceso de Acueducto (PTAP).

Se realiza verificación de la información en UNIDAD DE ALMACENAMIENTO SIG REGISTROS / DOCUMENTOS evidenciando lo siguiente:



El componente Mantenimiento de Redes de acueducto cuenta con los siguientes formatos:



Componente Lavado de tanques cuenta con los siguientes formatos:



Captación y Tratamiento: Cuenta con la implementación de 16 formatos.

ATENCION A PQRSD

Al verificar las ordenes de trabajo generadas y que hacen referencia al proceso de acueducto se identifican que los factores con mayor incidencia son:

- Suspensión por mora del servicio
- Reconexiones del servicio
- Revisión interna con geófono (fugas)
- Revisión interna por consumos
- Verificación/ revisión del estado del medidor
- Revisión de redes internas

Es importante mencionar que todas estas situaciones van muy ligadas al proceso de facturación.

GESTIÓN DE EVALUACIÓN

VERIFICACIÓN DE LA IDENTIFICACION DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO

Como medio de control el coordinador tiene creado un grupo de WhatsApp integrado por todos los operarios a cargo donde diariamente envían registro fotográfico de las acciones desarrolladas.

Al verificar las PQRSD de estos primeros tres meses del año 2026 no se evidencia alguna queja presentada por usuarios respecto de situaciones que conlleven a actos indebidos, de corrupción o favorecimiento personal o a terceros.

La empresa cuenta con CÓDIGO DE INTEGRIDAD, sin embargo, la mayoría de los funcionarios No lo conocen, se tiene previsto que durante el proceso de Inducción y Reinducción que se efectuará próximamente se realice la capacitación y socialización a todos los funcionarios de la entidad.

Para la solicitud de insumos en el Almacén General el coordinador es el directamente encargado de efectuarla o en algunos casos el operario, pero siempre avalados por el coordinador (ver ejemplo)

La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la Resolución 0312 de 2019, liderado por una Profesional Especialista en SST, a través de CIRCULAR No. 016 de 18 de febrero de 2026, la Entidad divulgo las Directrices para la Entrega de Elementos de Protección Personal.

INFORMACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO

En este momento el proceso de Acueducto tiene vigente y en desarrollo los siguientes planes de mejoramiento:

- Plan de mejoramiento producto de Auditoría Externa AEGR bajo parámetros de indicadores
- Plan de mejoramiento al Laboratorio de Aguas suscrito con la Secretaría de Salud del Departamento. Con un total de 19 hallazgos y 11 Oportunidades de mejora.

SISTEMA DE GESTIÓN NTC ISO 9001/2015

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa ha identificado los riesgos y oportunidades asociados al proceso de gestión de acueducto?	Identificación de riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.	Matriz de riesgos del proceso.	x		
¿Se han definido acciones para tratar los riesgos y oportunidades identificados?	Planificación de acciones para controlar o reducir riesgos.	Planes de tratamiento de riesgos.		x	
¿Las acciones para gestionar los riesgos se integran en la operación del proceso de acueducto?	Implementación de controles dentro del proceso.	Procedimientos operativos, controles implementados.	x		
¿La empresa evalúa la eficacia de las acciones implementadas para gestionar los riesgos?	Seguimiento al control de riesgos.	Actualización de la matriz de riesgos, informes de seguimiento.		x	
¿Las acciones implementadas son proporcionales al impacto potencial de los riesgos en el servicio de acueducto?	Evaluación del impacto de los riesgos.	Análisis de riesgos, registros de evaluación.		x	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					

Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa ha establecido objetivos de calidad para el proceso de gestión de acueducto?	Definición de metas para mejorar la prestación del servicio.	Objetivos del proceso, indicadores de gestión.	x		
¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa?	Objetivos alineados con la política del sistema de gestión.	Política de calidad, fichas de indicadores.	x		
¿Los objetivos consideran los requisitos del servicio y la satisfacción de los usuarios?	Objetivos orientados al cumplimiento del servicio.	Indicadores de calidad del agua, continuidad del servicio, PQRSD.	x		
¿Los objetivos del proceso son objeto de seguimiento y se comunican al personal responsable?	Seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos.	Informes de indicadores, reportes de gestión.	x		
¿La empresa planifica cómo alcanzar los objetivos del proceso de acueducto?	Definición de actividades para lograr los objetivos.	Planes de acción, planes de mejora.	x		
¿Se han definido responsables, recursos y tiempos para lograr los objetivos establecidos?	Asignación de responsabilidades y recursos.	Planes de trabajo, cronogramas.			x
¿Se evalúan los resultados obtenidos respecto a los objetivos del proceso?	Evaluación del cumplimiento de metas.	Informes de seguimiento, análisis de indicadores.	x		
7.1.3 INFRAESTRUCTURA					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa ha identificado la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de acueducto?	Identificación de la infraestructura requerida para la operación del sistema.	Inventario de infraestructura, caracterización del proceso.		x	
¿La empresa dispone de infraestructura adecuada para la operación del sistema de acueducto?	Instalaciones y equipos necesarios para la prestación del servicio.	PTAP, redes de distribución, tanques de almacenamiento, estaciones de bombeo.	x		
¿La empresa cuenta con planos actualizados del sistema de acueducto para apoyar la operación y mantenimiento de la infraestructura?	Información técnica del sistema de acueducto.	Planos de redes, planos hidráulicos, planos de la PTAP.		x	
¿La infraestructura del sistema de acueducto se mantiene en condiciones adecuadas de operación?	Programas de mantenimiento preventivo o correctivo.	Registros de mantenimiento, informes técnicos.	x		
¿La empresa dispone de equipos, sistemas informáticos y medios de transporte necesarios para la operación del servicio?	Recursos tecnológicos y logísticos para la operación del sistema.	Equipos de laboratorio, vehículos operativos, sistemas de información.	x		
7.1.5.1 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa ha identificado los equipos o recursos necesarios para realizar el seguimiento y medición del servicio de acueducto?	Determinación de los equipos necesarios para controlar el proceso.	Inventario de equipos de medición, caracterización del proceso.	x		
¿Los equipos utilizados para el seguimiento y medición son adecuados para las actividades que se realizan?	Equipos apropiados para medir parámetros del servicio.	Turbidímetro, medidor de cloro residual, pHmetro, equipos de laboratorio.	x		
¿Los equipos de medición se mantienen en condiciones adecuadas para asegurar la validez de los resultados?	Mantenimiento y control de equipos.	Registros de mantenimiento, hojas de vida de equipos.	x		
¿La empresa conserva información documentada que evidencie la	Registro documental del control de equipos.	Inventarios, registros de mantenimiento o verificación.	x		

idoneidad de los equipos de seguimiento y medición?					
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿Los equipos utilizados para medición del proceso de acueducto se calibran o verifican periódicamente?	Programa de calibración o verificación de equipos.	Certificados de calibración, registros de verificación.	x		
¿Los equipos de medición están identificados con su estado de calibración o verificación?	Identificación visible del estado del equipo.	Etiquetas de calibración, registros de control de equipos.	x		
¿Los equipos de medición se protegen contra daños o ajustes que puedan afectar la validez de los resultados?	Condiciones adecuadas de almacenamiento y uso de los equipos.	Procedimientos de manejo de equipos, registros de mantenimiento.	x		
¿La empresa evalúa el impacto cuando un equipo de medición se considera no apto para su uso?	Análisis de resultados obtenidos con equipos fuera de servicio.	Informes técnicos, registros de evaluación.	x		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa cuenta con la información documentada requerida para el Sistema de Gestión de Calidad y para la operación del proceso de acueducto?	Documentos necesarios para operar el sistema y cumplir los requisitos del SGC.	Procedimientos, instructivos, manuales del proceso.	x		
¿Los documentos del sistema se encuentran identificados y actualizados (código, versión, fecha y responsable)?	Control de identificación y actualización de documentos.	Formato de documentos, lista maestra de documentos.	x		
¿Los documentos del sistema son revisados y aprobados antes de su uso?	Control de revisión y aprobación de documentos.	Firmas de aprobación, control de versiones.	x		
¿La información documentada está disponible en los lugares donde se necesita para la operación del proceso?	Acceso a documentos por parte del personal.	Procedimientos disponibles en físico o digital.	x		
¿La información documentada se protege contra pérdida, daño o uso inadecuado?	Control de seguridad y protección de documentos.	Sistemas de respaldo, controles de acceso.	x		
¿La empresa controla la distribución, acceso, almacenamiento y recuperación de los documentos del sistema?	Procedimiento de control documental.	Procedimiento de gestión documental, archivos físicos o digitales.	x		
¿Los documentos cuentan con control de cambios y versiones?	Registro de cambios en documentos.	Historial de cambios, versiones de documentos.	x		
¿Se contiene trazabilidad de los documentos para el sistema de acueducto?	Formatos de diligenciamientos	Registro de Actividades de Redes			x
¿Se han definido tiempos de conservación y disposición final de la información documentada?	Gestión documental conforme a normativa archivística.	Tablas de Retención Documental (TRD), procedimientos de archivo.	x		
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL A) B) C) D) E)					
Pregunta de Auditoría	¿Qué se necesita?	Evidencia esperada	C	OBS	NC
¿La Entidad ha identificado los requisitos necesarios para la prestación del servicio de acueducto?	Identificación de requisitos técnicos, legales y operativos para la prestación del servicio.	Normatividad aplicable, procedimientos operativos, manual del servicio.	x		
¿Se han definido criterios para la operación de los procesos del sistema de acueducto?	Definición de parámetros o condiciones para la operación de captación, tratamiento y distribución.	Procedimientos operativos PTAP, instructivos de operación, manuales técnicos.		x	

¿Se han establecido criterios para la aceptación del servicio de acueducto?	Definición de condiciones que garanticen que el servicio cumple los requisitos establecidos.	Parámetros de calidad del agua, continuidad del servicio, presión mínima, resultados de laboratorio.	x		
¿Se han determinado los recursos necesarios para la prestación del servicio?	Identificación de recursos humanos, técnicos y operativos necesarios para el proceso.	Inventario de equipos, asignación de personal, registros de mantenimiento.	x		
¿Los procesos del servicio de acueducto se ejecutan de forma óptima bajo control operacional?	Implementación de controles para garantizar la correcta operación y trazabilidad del sistema.	Registros de operación PTAP, bitácoras de operación, reportes de mantenimiento de redes.			x
¿La Entidad mantiene información documentada para controlar los procesos del servicio?	Documentación que soporte la operación del proceso.	Procedimientos, instructivos, manuales operativos.	x		
¿Se conservan registros que evidencien que los procesos se ejecutan conforme a lo planificado?	Registro de actividades operativas y de control del servicio.	Registros diarios de operación, reportes de daños, mantenimiento de redes.		x	
¿Se dispone de información documentada que evidencie la conformidad del servicio prestado?	Documentación que demuestre que el servicio cumple los requisitos establecidos.	Resultados de análisis de calidad del agua, informes de continuidad del servicio, indicadores del proceso.	x		
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa dispone de información documentada que defina cómo se presta el servicio de acueducto?	Procedimientos o instructivos de operación del sistema.	Procedimientos de operación PTAP, manuales operativos.		x	
¿Se cuenta con equipos y recursos adecuados para el seguimiento y medición del servicio?	Equipos para monitoreo de calidad y operación del sistema.	Equipos de laboratorio, medición de cloro, turbidez, presión.	x		
¿Se realizan actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio?	Control de parámetros del servicio.	Registros de operación de planta, análisis de calidad del agua.	x		
¿La empresa cuenta con infraestructura y condiciones adecuadas para la operación del sistema de acueducto?	Infraestructura para captación, tratamiento y distribución.	PTAP, redes, tanques, estaciones de bombeo.	x		
¿El personal encargado de la operación del sistema de acueducto es competente?	Personal capacitado para la operación del sistema.	Certificados de capacitación, manual de funciones.	x		
¿Se implementan controles para prevenir errores en la operación del sistema?	Procedimientos y controles operativos.	Instructivos operativos, listas de chequeo.	x		
¿Se realizan actividades de liberación y entrega del servicio antes de su suministro a los usuarios?	Control de calidad del agua antes de distribución.	Resultados de laboratorio, registros de cloro residual.	x		
¿Se conservan registros que evidencien la correcta operación del sistema de acueducto?	Registro de actividades operativas.	Bitácoras de operación, reportes de mantenimiento, informes operativos.			x
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa identifica las salidas del proceso de prestación del servicio de acueducto?	Identificación de los procesos o etapas del servicio.	Registros de operación de PTAP, control de producción de agua.	x		
¿Se identifica el estado del servicio respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	Control de parámetros operativos del sistema.	Registros de cloro residual, turbidez, presión, caudal.	x		
¿La empresa asegura la trazabilidad del servicio cuando es necesario?	Capacidad de rastrear la operación del sistema y su control.	Bitácoras de operación, registros de monitoreo del sistema.			x
¿Se conserva la información documentada necesaria para	Registro documental de las actividades del proceso.	Bitácoras de operación, registros de laboratorio, reportes técnicos.			x

garantizar la trazabilidad del servicio?					
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa verifica que el servicio de acueducto cumple los requisitos antes de su suministro a los usuarios?	Control de calidad del agua antes de la distribución.	Resultados de análisis de agua, control de cloro residual.	x		
¿La liberación del servicio se realiza únicamente cuando se cumplen los criterios establecidos?	Validación de parámetros de calidad del agua.	Registros de laboratorio, monitoreo de parámetros.	x		
¿Se conserva evidencia documentada de la conformidad del servicio prestado?	Registro de verificación del cumplimiento de requisitos.	Resultados de laboratorio, informes técnicos.	x		
¿Se puede identificar quién autoriza o valida la liberación del servicio?	Responsable de la operación del sistema o control de calidad.	Registros firmados, reportes de operación.	x		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa identifica y controla los servicios de acueducto que no cumplen con los requisitos establecidos?	Procedimiento para identificar fallas en la prestación del servicio.	Reportes de fallas, registros de incidentes operativos.	x		
¿Se toman acciones para corregir o controlar los servicios no conformes?	Medidas correctivas cuando el servicio no cumple requisitos.	Acciones correctivas, reportes técnicos.			x
¿Se informa a los usuarios o autoridades cuando se presentan problemas en la prestación del servicio?	Comunicación de incidentes del servicio.	Comunicados, reportes a autoridades sanitarias.			x
¿Se verifica nuevamente el cumplimiento de los requisitos después de corregir una no conformidad?	Confirmación de que el problema fue solucionado.	Nuevos análisis de agua, registros de control.			x
¿La empresa conserva información documentada sobre las no conformidades y las acciones tomadas?	Registro documental de incidentes del servicio.	Informes de incidentes, reportes técnicos, registros de acciones.			x
¿Se identifica la autoridad responsable de decidir las acciones frente a una no conformidad?	Definición de responsables para la gestión de incidentes.	Procedimientos, manual de funciones.	x		
9.1.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (GENERALIDADES)					
Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa ha definido qué aspectos del servicio de acueducto deben ser objeto de seguimiento y medición?	Identificación de variables del proceso que deben ser monitoreadas.	Indicadores del proceso, parámetros de control del servicio.	x		
¿Se han definido los métodos para realizar el seguimiento, medición y análisis del servicio de acueducto?	Metodología para medir el desempeño del proceso.	Fichas de indicadores, procedimientos de medición.	x		
¿Se ha definido la frecuencia con la que se realizan las actividades de seguimiento y medición?	Programación de mediciones o monitoreos.	Cronogramas de monitoreo, programas de control.	x		
¿La empresa analiza y evalúa los resultados obtenidos del seguimiento y medición del servicio?	Evaluación del desempeño del proceso.	Informes de gestión, reportes de indicadores.	x		
¿Se conserva información documentada que evidencie los resultados del seguimiento y medición?	Registro de resultados del proceso.	Informes de indicadores, reportes operativos.	x		
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					

Pregunta de auditoría	Qué se requiere	Evidencia	C	OBS	NC
¿La empresa analiza los datos obtenidos del seguimiento y medición del servicio de acueducto?	Evaluación de la información generada por el proceso.	Informes de gestión, análisis de indicadores.	x		
¿Se evalúa la conformidad del servicio de acueducto con los requisitos establecidos?	Verificación del cumplimiento de parámetros del servicio.	Resultados de laboratorio, informes operativos.	x		
¿Se analiza la satisfacción de los usuarios del servicio de acueducto?	Evaluación de la percepción del cliente.	Informes de PQRSD, encuestas de satisfacción.		x	
¿La empresa evalúa el desempeño del sistema de gestión de calidad aplicado al servicio de acueducto?	Análisis del funcionamiento del sistema de gestión.	Informes de auditoría, revisión por la dirección.		x	
¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para gestionar riesgos y oportunidades?	Seguimiento a la gestión de riesgos.	Matriz de riesgos actualizada, informes de seguimiento.		x	
¿Se evalúa el desempeño de proveedores externos relacionados con el servicio de acueducto?	Evaluación de proveedores o contratistas.	Informes de evaluación de proveedores.			x
¿Se identifican oportunidades de mejora para el sistema de gestión y la prestación del servicio?	Identificación de acciones de mejora.	Planes de mejora, acciones correctivas.	x		

FORTALEZAS

A continuación, se presentan las fortalezas evidenciadas durante el desarrollo de la auditoria desde el enfoque del Sistema de Control Interno- MECI y la norma NTC ISO 9001/2015, Sistemas de Gestión de Calidad.

- En visita realizada el día 17 de marzo de 2026, al punto de captación Tobato se verifica que las zonas aledañas a los desarenadores están aseadas, el pasto fue podado hace poco, la canaleta no presenta ningún tipo de residuo o elemento que impida captar adecuadamente el agua.
- se destaca que la planta y laboratorio cuenta con un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico.

- El laboratorio se encuentra equipado con instrumentos para el control de calidad del agua.

- Calidad del agua: IRCA vigilancia menor al 5% en todas las muestras reportadas 2025 lo que indica agua apta para consumo humano.

- Los trabajadores disponen de un espacio físico dentro de la planta, en buenas condiciones y se les suministra todos los elementos necesarios para el desarrollo de su labor, especialmente los EPP.

CONFORMIDADES NTC ISO 9001/2015

C 1 – Gestión de riesgos y planificación del proceso

La Entidad cuenta con la Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de Acueducto, objetivos de calidad, indicadores de gestión y mecanismos de seguimiento, mediante los cuales se identifican riesgos y oportunidades, se orienta el desempeño del proceso y se realiza seguimiento a su gestión, evidenciando articulación entre la planificación general del proceso y la prestación del servicio. (Numerales 6.1 y 6.2 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 2 – Infraestructura y recursos para la prestación del servicio

La Entidad cuenta con infraestructura operativa para la prestación del servicio de acueducto, incluyendo PTAP, redes de distribución, tanques de almacenamiento, estaciones de bombeo, equipos de laboratorio, equipamiento operativo y sistemas de información, así como con registros de mantenimiento e informes técnicos, lo que permite soportar la operación, control y continuidad del servicio. (Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 3 – Recursos de seguimiento, medición y trazabilidad metrológica

La Entidad cuenta con inventario de equipos de medición, hojas de vida, registros de mantenimiento, calibración, verificación, etiquetas de control y certificados metrológicos, así como con equipos adecuados para la medición de parámetros asociados al servicio de acueducto, lo que permite asegurar la idoneidad de los recursos utilizados y la validez de los resultados obtenidos. (Numerales 7.1.5.1 y 7.1.5.2 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 4 – Control de la información documentada

La Entidad cuenta con procedimientos, instructivos, manuales, lista maestra de documentos, historial de cambios, control de versiones, Tablas de Retención Documental (TRD), mecanismos de revisión, aprobación, acceso, almacenamiento, conservación y recuperación de la información documentada, evidenciando control documental para la operación y soporte del proceso de Gestión de Acueducto. (Numeral 7.5 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 5 – Planificación y control operacional del servicio

La Entidad cuenta con normatividad aplicable, procedimientos operativos, manuales del servicio, inventarios, asignación de personal, registros de mantenimiento, resultados de laboratorio, indicadores del proceso y demás soportes operativos, mediante los cuales se

identifican los requisitos del servicio, se determinan recursos, se documenta la operación y se evidencia la conformidad del servicio prestado. (Numeral 8.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 6 – Competencia, control operativo y liberación del servicio

La Entidad cuenta con personal competente, certificados de capacitación, manual de funciones, instructivos operativos, listas de chequeo, resultados de laboratorio, registros de control de cloro residual y reportes de operación, evidenciando control en la ejecución de las actividades, prevención de errores y verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio antes de su liberación. (Numerales 8.5.1 y 8.6 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 7 – Identificación, control del estado del servicio y gestión de salidas no conformes

La Entidad cuenta con registros de cloro residual, turbidez, presión, caudal, reportes de fallas, procedimiento de control de salidas no conformes, manual de funciones y demás soportes de control del proceso, que permiten identificar el estado del servicio, controlar eventos no conformes y definir responsables frente a las acciones requeridas en la operación del sistema de acueducto. (Numerales 8.5.2 y 8.7 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

C 8 – Seguimiento, análisis, evaluación y mejora del proceso

La Entidad cuenta con indicadores del proceso, fichas de indicadores, cronogramas de monitoreo, informes de gestión, reportes de indicadores, resultados de laboratorio, informes operativos, planes de mejora y acciones correctivas, los cuales permiten realizar seguimiento, medición, análisis, evaluación del desempeño del proceso y generación de oportunidades de mejora para la prestación del servicio de acueducto. (Numerales 9.1.1 y 9.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

CONCLUSIONES

En visita realizada a sitio se evidencio la normal operación de las plantas, se realizan periódicamente actividades de mantenimiento tanto a las plantas como a los puntos de captación del agua.

Se resalta la buena disposición por parte de los auditados durante el desarrollo de la auditoria, la receptividad con las observaciones presentadas y el oportuno suministro de la información.

RECOMENDACIONES

- Durante el proceso se pueden presentar situaciones que generan la posibilidad de ocurrencia de algunos riesgos derivados de: Riesgos relacionados con los inventarios son diversos y pueden afectar significativamente las operaciones de la empresa, algunos de los riesgos más comunes incluyen la pérdida de inventario debido a robos o daños, el desabastecimiento, el exceso de inventario que genera costos de almacenamiento y obsolescencia. Riesgos de tipo fiscal. Entendidos como el efecto dañoso sobre los recursos públicos y/o los bienes y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial. Frente a estas posibilidades de riesgo se deben diseñar y aplicar los respectivos controles para evitar que se presenten y materialicen; se debe actualizar de manera periódica la matriz o mapa de riesgos.
- Las acciones para contrarrestar o subsanar cada uno de los hallazgos deben ser efectivas, medibles y trazables que permitan corregir la situación evidenciada.

HALLAZGOS/ NO CONFORMIDADES /OPORTUNIDADES DE MEJORA

Hallazgo No. 1: Al verificar los formatos diligenciados por los operarios de las plantas de tratamiento de agua potable se evidencia que existen días en que no se registran datos de mediciones, en especial en el registro de macromedidores.

Hallazgo No. 2: Al verificar el componente operativo, se identifica que no se tiene un plan de calidad para la ejecución e intervención de obras, dicho plan debe estar documentado y debe ser socializado a todos los responsables.

Hallazgo No. 3: Se evidencia la necesidad de tener un mayor control en el diligenciamiento del documento BITACORA DE ACTIVIDADES la cual debe presentar información completa y que permita llevar la trazabilidad del proceso.

Hallazgo No. 4: Se evidencia que la mayoría de los operarios de la empresa tienen vencidos los certificados de competencias laborales o están próximos a vencer requisito indispensable para el ejercicio de sus labores.

Hallazgo No. 5: hace falta socializar procedimiento de intervención de redes de acueducto a los operarios de igual forma los formatos en general para un adecuado diligenciamiento que permita contar con información completa y trazable.

NO CONFORMIDADES

NC 1 – Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La Entidad cuenta con planes de acción, planes de mejora, herramientas de seguimiento e indicadores asociados al proceso de Gestión de Acueducto como mecanismos para el cumplimiento de los objetivos del proceso; sin embargo, se evidencia que no se encuentran definidos de manera formal los responsables, recursos y tiempos requeridos para asegurar el logro de los objetivos establecidos, afectando la adecuada planificación para su cumplimiento. (Numeral 6.2.2 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

NC 2 – Información documentada y trazabilidad del proceso

La Entidad cuenta con el Registro de Actividades de Redes, bitácoras de operación, registros de laboratorio, reportes técnicos y demás formatos de diligenciamiento utilizados en el proceso de Gestión de Acueducto como soporte de las actividades operativas; sin embargo, se evidencia que no se garantiza plenamente la trazabilidad documental del proceso, debido a que no se conserva de manera suficiente, completa y controlada la información documentada requerida para el seguimiento, control y rastreabilidad de las actividades ejecutadas dentro del sistema de acueducto. (Numerales 7.5 y 8.5.2 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

NC 3 – Control operacional y conservación de registros

La Entidad cuenta con registros de operación de PTAP, bitácoras de operación, reportes de mantenimiento de redes, informes operativos y demás soportes del proceso de Gestión de Acueducto como evidencia de la ejecución de las actividades operativas; sin embargo, se evidencia que los mecanismos de control, seguimiento y conservación de registros asociados a la operación del sistema de acueducto no son suficientes para asegurar de manera integral la trazabilidad y control operacional del proceso, incumpliendo con los Numerales 8.1 y 8.5.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

NC 4 – Control de las salidas no conformes

La Entidad cuenta con acciones correctivas, reportes técnicos, mecanismos de comunicación institucional, registros de control y seguimiento operativo del sistema de acueducto para la atención de eventos o desviaciones en la prestación del servicio; sin embargo, se evidencia que no se encuentra plenamente documentado el control de las salidas no conformes, toda vez que no se asegura de manera integral la toma de acciones frente a servicios no conformes, la comunicación a usuarios o autoridades cuando aplica, la verificación posterior al tratamiento realizado y la conservación de información documentada sobre las no conformidades presentadas y las acciones tomadas. (Numeral 8.7 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

NC 5 – Evaluación del desempeño de proveedores externos

La Entidad cuenta con proveedores y contratistas externos vinculados a la operación y apoyo del proceso de Gestión de Acueducto; sin embargo, se evidencia que no se realiza la evaluación

documentada del desempeño de los proveedores externos relacionados con la prestación del servicio, limitando el análisis integral del desempeño del proceso y de las partes externas que inciden en su operación. (Numeral 9.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBSERVACIONES

OBS 1 – Gestión del Riesgo

La Entidad cuenta con la Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de Acueducto como herramienta para la identificación, valoración y control de riesgos y oportunidades asociados a la prestación del servicio; sin embargo, se evidencia que no se encuentran plenamente documentadas las acciones de tratamiento, seguimiento, evaluación de eficacia y análisis de proporcionalidad de los controles implementados frente a los riesgos identificados, lo cual limita el aseguramiento integral de la gestión del riesgo dentro del proceso. (Numeral 6.1 y 9.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBS 2 – Infraestructura identificada

La Entidad cuenta con la caracterización del proceso de Gestión de Acueducto y documentación técnica asociada a la operación del sistema; sin embargo, se evidencia que no se encuentra plenamente identificada y documentada la totalidad de la infraestructura requerida para la prestación integral del servicio de acueducto. (Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBS 3 – Planos actualizados del sistema

La Entidad cuenta con documentación técnica e información operativa del sistema de acueducto para el desarrollo de sus actividades; sin embargo, se evidencia que no se dispone de planos actualizados de redes, sistema hidráulico y componentes del sistema de acueducto, que permitan fortalecer la operación, mantenimiento y trazabilidad técnica de la infraestructura. (Numeral 7.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBS 4 – Criterios de operación

La Entidad cuenta con procedimientos operativos, instructivos y manuales técnicos asociados al proceso de Gestión de Acueducto; sin embargo, se evidencia que no se encuentran plenamente definidos y documentados los criterios operacionales requeridos para la ejecución y control de las actividades del sistema de acueducto, limitando la estandarización integral del proceso. (Numeral 8.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBS 5 – Registros conforme a lo planificado

La Entidad cuenta con registros diarios de operación, bitácoras y reportes de mantenimiento del sistema de acueducto como soporte de la ejecución del proceso; sin embargo, se evidencia que no se conserva de manera suficiente y trazable la información documentada que permita demostrar que las actividades del proceso se ejecutan conforme a lo planificado. (Numeral 8.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBS 6 – Documentación de la prestación del servicio

La Entidad cuenta con procedimientos, instructivos y manuales operativos del sistema de acueducto como soporte para la prestación del servicio; sin embargo, se evidencia que no se dispone de información documentada suficiente y estandarizada que defina integralmente cómo se presta el servicio de acueducto en todas sus etapas operativas. (Numeral 8.5.1 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

OBS 7 – Satisfacción del usuario

La Entidad cuenta con informes de PQRSD, registros de atención al usuario y demás mecanismos de retroalimentación del servicio; sin embargo, se evidencia que no se realiza de manera integral el análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de acueducto como insumo para la evaluación del desempeño del proceso. (Numeral 9.1.3 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015).

Como resultado de la presente auditoría se deberá elaborar el PLAN DE MEJORAMIENTO, el cual debe ser presentado en medio físico firmado por el Líder del proceso auditado y en magnético al correo controlinterno@redvitalpaipa.com, dentro de los 10 días hábiles siguientes al radicado del informe definitivo.

El término o plazo máximo de ejecución del Plan es de Cuatro (4) meses, el cual será evaluado de acuerdo con los informes de avance allegados a la oficina de Control Interno, con los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de las acciones propuestas.

Sin otro particular,

NURY STELLA OCHOA SANABRIA
Jefe de Control Interno de Gestión

ANDREW MASAMI ASAKURA GARCÍA
Coordinador del Sistema Integrado de Gestión