

EMPRESA:	EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.		
Dirección:	Carrera 17 16-00 Centro Administrativo Municipal CAM pisos: sótano, 1, 5 y 6 Armenia, Quindío, Colombia		
Representante:	Alba Lucero Ordoñez Arias		
Cargo:	Profesional Especializado II	Correo electrónico / Teléfono:	planeacion@epa.gov.co analisisymejora@epa.gov.co 7411780 - 3168331264
Alcance: Prestación de servicios públicos domiciliarios de: acueducto: comercialización, planeación técnica, captación de agua, potabilización, distribución de agua potable; alcantarillado: comercialización, planeación técnica recolección y transporte de aguas residuales. aseo: barrido y limpieza de vías y áreas públicas; recolección y transporte de residuos en el municipio de Armenia.			
CRITERIOS DE AUDITORIA	NTC ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009		
Tipo de Auditoría:	RENOVACION		
Auditoría multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Reunión de Apertura:	2015-03-16	Hora:	08:30 h
Reunión de Cierre:	2015-03-20	Hora:	14:00 h
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir el plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoria le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas que serán auditadas.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoria y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión. • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión 			

Auditor Líder:	Maria Antonieta Tangarife (MAT)	Correo electrónico	mtangarife@la.icontec.org
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	Luis Javier Naranjo Cárdenas (LJN)		
Fecha:	2015-03-13		

FECHA/ SITIO (si hay más de uno)	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2015-03-16	08:30 h 09:00 h	Reunión de Apertura	MAT	<i>Comité de Gerencia Ampliado</i>
	09:00 h 10:30 h	Proceso Gerencia Gerencial. Revisión por la alta dirección (4.1 – 5 – 6.1)	MAT	<i>Carlos Alberto Hurtado Plazas Gerente General Comité de Gerencia Ampliado</i>
	10:30 h 12:00 h	Proceso Planeación Corporativa (4.1 – 5.4)	MAT	<i>Beatriz Elena Arias González Directora Planeación Corporativa</i>
	12:00 h	Receso		
	14:00 h 16:00 h	Proceso Gestión Recursos (4.1 – 6.1 – 6.3 – 6.4 – 7.6)	MAT	<i>Diego Ricardo Sterling Agudelo Subgerente Administrativo Francisco Javier Ramos Chica Gestor Recursos</i>
	16:00 h 17:30 h	Proceso Financiamiento (4.1 - 6.1)	MAT	<i>Gonzalo García Rivera Director de Financiamiento</i>
	17:30 h 18:00 h	Balance, preparación y avance del informe.	Solo equipo auditor	
2015-03-17	08:00 h 10:30 h	Proceso Jurídica y Secretaría General Adquisición de bienes y servicios (7.4)	MAT	<i>Javier Roa Restrepo Director Jurídico y Secretaria General</i>
	10:30 h 12:00 h	Proceso Control de Gestión (8)	MAT	<i>Yaneth Toquica Posada Directora Control de Gestión</i>
	12:00 h	Receso		
	14:00 h 16:00 h	Proceso Gestión Talento Humano. (6.2)	MAT	<i>Diego Ricardo Sterling Agudelo Subgerente Administrativo Angélica María Vélez Osorio Gestora Talento Humano</i>
	16:00 h 17:30 h	Proceso Análisis y Mejora (8)	MAT	<i>Beatriz Elena Arias González Directora Planeación Corporativa Alba Lucero Ordoñez Arias Profesional Especializado II</i>
	17:30 h 18:00 h	Balance, preparación y avance del informe.	Solo equipo auditor	
2015-03-18	08:00 h 11:00 h	Proceso Aseo (4.1 – 7.1 – 7.2 – 7.3 – 7.5 – 8.3 – 8.2.4)	MAT LJN	<i>Carlos Alberto Montealegre Escobar Subgerente Aseo</i>
	11:00 h 12:00 h	Laboratorio de Calibración de medidores (6.3 – 6.4 – 7.5 – 7.6 – 8.3)	MAT LJN	<i>Mauricio Javier Zapata Montealegre Profesional Especializado (Director Técnico del Laboratorio)</i>
	12:00 h	Receso		
	14:00 h 16:00 h	Proceso Gestión Planeación Técnica (7.1 – 7.3 – 7.5 – 8.2.4)	MAT LJN	<i>María Teresa Ramírez Palacio Subgerente Técnico Juan Pablo Blandón Salazar Gestor Planeación Técnica</i>

	16:00 h 18:00 h	Proceso Gestión Control Pérdidas (7.5 – 8.3 - 8.2.3 – 8.2.4)	MAT LJN	María Teresa Ramírez Palacio Subgerente Técnico María Isabel López Martínez Gestor Control Pérdidas
2015-03-19	07:00 h	Traslado Bocatoma		
	08:00 h 13:00 h	Proceso Captación y Tratamiento, Laboratorio de ensayo de calidad del agua. (6.3 – 6.4 -7.1- 7.5 – 7.6 – 8.3 - 8.2.3 – 8.2.4)	MAT LJN	Diana Sánchez Molina Subgerente de Aguas Aura Yolima Montero Tobón Gestor Captación y Tratamiento María Teresa Ramírez Palacio Subgerente Técnico Luis Ancizar Arango Vallejo Profesional Especializado (Director Técnico del Laboratorio)
	13:00 h	Receso		
	14:00 h 16:00 h	Proceso Gestión Distribución (6.3 – 6.4 -7.1- 7.5 – 7.6 – 8.3 - 8.2.3 – 8.2.4)	MAT LJN	Diana Sánchez Molina Subgerente de Aguas Luz Elena Patiño Álzate Gestora de Distribución
	16:00 h 17:30 h	Proceso Gestión Recolección y transporte de aguas residuales. (6.3 – 7.1 - 7.5 – 7.6 – 8.3 - 8.2.3 – 8.2.4)	MAT LJN	Diana Sánchez Molina Subgerente de Aguas Luis Fernando Londoño Londoño Gestor Recolección y Transporte Martha Isabel Orduz Arias Gestora de Tratamiento de Aguas Residuales
	17:30 h 18:00 h	Balance, preparación y avance del informe.		Solo equipo auditor
2015-03-20	08:00 h 10:30 h	Proceso Comercial (7.1 -7.2 – 8.2.1 - 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3)	MAT	Benjamín Fernando Villa Ramírez Director Comercial
	10:30 h 12:30 h	Consolidación final de información y preparación de informe.	Solo equipo auditor	(nombre y cargo de la persona (s) que atenderá (n) la entrevista)
	12:30 h	Receso		
	14:00 h 15:00 h	Reunión de Cierre	MAT	Miembros de la empresa (nombres y cargos)
Observaciones:				
A la reunión de apertura conviene que asistan todas las personas programadas para las entrevistas y la alta dirección. La retroalimentación de la auditoría se realizará al finalizar en cada proceso.				
Favor disponer el día de la auditoría la siguiente información en cualquier medio:				
<ul style="list-style-type: none"> - Consolidado de quejas y reclamos. - Consolidado de acciones correctivas, preventivas. - Medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos u organizacionales o de calidad. - Resultados de los métodos de seguimiento y medición (indicadores). - Mapa de riesgos y controles 				
Los requisitos: Control de Documentos (4.2.3), Control de los Registros, incluye tablas de retención documental (4.2.4), Seguimiento y Medición de los procesos (8.2.3), Análisis de Datos (8.4), Acción Correctiva (8.5.2) y Acción Preventiva (8.5.3) serán auditados en todos los procesos según sea aplicable.				