



Bureau Veritas Certificación
Certificación de Sistemas de Gestión
Informe Auditoría de
Re-certificación
ISO 9001:2015

Bureau Veritas Certificación
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
VILLETA

Revisión	Comentario de los cambios	Reviso	Aprobó	Fecha
1	Se crea una herramienta de auditoría en formato Excel con la estructura de los formatos del BMS	ATORO	ATORO	1/6/2015
2	Se incorporan mejoras en interacción de los formatos y se corrigen errores de la primera versión	ATORO	ATORO	1/9/2015
3	Se continúa mejorando los formatos en la interacción con la herramienta y se incluyen nuevas normas para ser auditadas con acreditación ONAC	ATORO	ATORO	1/3/2016
4	Se actualiza el RFC de acuerdo a lineamiento del BMS Bureau Veritas	ATORO	ATORO	28/10/2016
5	Mejora en funcionamiento de formatos	ATORO	ATORO	2/2/2017
6	Mejora en funcionamiento de formatos	ATORO	ATORO	10/4/2017
7	Se actualiza formato de NC, programa de auditoría, mejoras en la Herramienta.	ATORO	ATORO	10/7/2017
8	Se incluye en la herramienta de auditoría ISO 39001:2012	ATORO	ATORO	12/3/2018
9	Se incluyen los criterios de auditoría - los documentos del sistema de gestión del cliente	MPR	CPC	16/8/2018
10	Se incluye en el resumen de auditoría y SF17 la norma ISO 45001, NTC 6001 y NTC 555	MPR	CPC	20/3/2019
11	Se incluyen cambios relacionados con el SGSST y otros	MPR	CPC	2/7/2019
12	Se incluyen objetivos para Fase II de acuerdo al procedimiento audit realization OH&SMS	MPR	CPC	29/8/2019

Información de la Organización						
Nombre de la Organización	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VILLETA					
Dirección	Barrio el Recreo, Villeta, Cundinamarca Colombia					
Teléfono No.	8444435	Fax No.	NA			
Página Web	http://espvilleta.gov.co/					
Contrato(s) No(s).	3337233					
Información de Contacto						
Nombre persona contacto	Marcela Moreno	Teléfono No.	3105530740			
Dirección e-mail	sistemaintegradodegestion@espvilleta.gov.co					
Información de la Auditoría						
Norma(s)	ISO 9001:2015	0	0	0	0	Integrada <input type="checkbox"/>
Código(s)	PQC.35					Combinada <input type="checkbox"/>
Nº de Empleados	23	Nº Turnos			1	
Tipo de Auditoría	Re-certificación					
Alcance de Auditoría	Auditoría de procesos realizada de forma presencial para la ubicación Barrio el Recreo, Villeta, Cundinamarca Colombia a los procesos: gestión estratégica y mejora continua, gestión comercial; potabilización y calidad del agua, mantenimiento de pozos, sumideros y redes de alcantarillado; recolección, transporte barrido y limpieza; facturación; gestión documental y archivo; adquisición de bienes, servicios y almacén; infraestructura, gestión de talento humano, control institucional, sistema de información.					
Fecha Inicio Auditoría fase 1 o seguimiento:	22/11/2021	Fecha Fin Auditoría fase 1 o seguimiento:			23/11/2021	
Fecha Inicio Auditoría fase 2:	N.A	Fecha Fin Auditoría fase 2:			N.A	
Próxima visita antes de:	Antes de 1 año	Duración (días) de la próxima visita:			1 DÍA	
Información del Auditor						
Auditor Líder:	Carolina Verano Velasco	Iniciales líder:		CVV		
Auditor (es) (Miembros de Especialista)	N.A	0	0	0	0	
	N.A					
Horario de los Turnos	7:00 A 5: 00 PM					

Si se trata de una auditoria "multi-site", se establece un Apéndice relacionando todos los emplazamientos relevantes y/o centros remotos establecidos y anexos al informe de auditoría.				
Distribución	Cliente / Equipo Auditor / Oficina BV Certificación			
Resumen de los hallazgos de la auditoria				
No. De No conformidades registradas:	Mayores:	0	Menores:	0
¿Se requiere una Auditoría Extraordinaria?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Duración de la Auditoría Extraordinaria:	NA	día(s)
Fechas reales de la auditoria extraordinaria:	Inicio:	NA	Final:	NA
Observaciones auditoria extraordinaria:	NA			
Recomendación del equipo Líder				
Normas (s)	Recomendación			
ISO 9001:2015	Tramitar recertificación			
Equipo Líder (1):	Auditor (es) Miembros del equipo			
Carolina Verano Velasco	N.A	N.A	0	
Alcance de Certificación junto con la no aplicabilidad (declaración de alcance debe ser verificada y aparecerá en el siguiente espacio)				
Prestación de los servicios públicos de mantenimiento de pozos, sumideros y redes de alcantarillado, potabilización, facturación, recaudo, servicio al cliente, recolección, transporte, barrido y limpieza de calles y laboratorio de aguas en el área urbana del municipio de villeta. Barrio el Recreo, Villeta, Cundinamarca Colombia				
Alcance Sitio 1:	NA			
Para ISO 27001 indique declaración de aplicabilidad, numero de versión y fecha:	NA			
El documento de existencia legal concuerda con la dirección y nombre de la empresa (marque con una X):	x	El objeto social tiene relación con el alcance del Sistema de Gestión (marque con una X).	x	
Comentarios de la revisión del documento de existencia legal:	Acuerdo 031 de 1995 por el concejo municipal. Barrio el "El recreo": ART 1 Creación legal. ESP del municipio de Villeta de carácter industrial y comercial del municipio con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente ART2 La ESP del municipio de Villeta tendrá a cargo la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.			

Acreditación:	ONAS				
Nº de Certificados requeridos:	2				
Idiomas:	ESPAÑOL				
Motivo para emitir el Certificado:	Evidencia del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 durante la Visita de recertificación. La organización presenta un sistema de gestión que evidencia la alineación del SGC con el direccionamiento estratégico institucional, es evidente el compromiso de la dirección con el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de los servicios que presta. Se recomienda tramitar la recertificación				
Instrucciones Adicionales (instrucciones adicionales para el certificado o información para la oficina):					
NINGUNO					
RESUMEN DE AUDITORIA					
Objetivos de la auditoria:					
<p>Objetivos generales:</p> <p>a) Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización, o parte de dicho sistema, con los criterios de auditoría.</p> <p>b) Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales asociados al sistema de gestión objeto de auditoria.</p> <p>c) Evaluar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización es capaz de cumplir los objetivos especificados del sistema de gestión.</p> <p>d) Identificar las áreas en las que la organización puede tener mejoras potenciales del sistema de gestión.</p>					
<p>Objetivos de la auditoría de recertificación:</p> <p>El alcance de la auditoría de recertificación es evaluar el cumplimiento continuo de todos los requerimientos de la norma del sistema de gestión (u otro documento normativo relevante). El propósito de la auditoría de recertificación es confirmar la conformidad continua y efectividad del sistema de gestión como un todo y su relevancia continua y aplicabilidad para el alcance de la certificación. Esto debe incluir lo siguiente:</p> <p>a) La efectividad del sistema de gestión en su totalidad, a la luz de los cambios internos y externos y su relevancia continua y aplicabilidad al alcance de la certificación.</p> <p>b) Compromiso demostrado de mantener la efectividad y mejora del sistema de gestión para maximizar el rendimiento de la organización.</p> <p>c) Revisar si la operación del sistema de gestión certificado contribuye al logro de la política y objetivos de la organización.</p>					
Nº de no conformidades de la anterior auditoría:	Mayores	0	Menores	3	
Nº de no conformidades cerradas:	Mayores	0	Menores	3	
Nº de no conformidades abiertas de nuevo:	Mayores	0	Menores	0	

<p>Las conclusiones de la revisión de las NC inmediatamente anteriores son:</p>	<p>NC1: Se verifican las acciones: 1. Se evidencia en acta de comité COMIGEDEES de febrero de 2021 socialización del procedimiento de control de documentos y registros.2.Se evidencia en acta de comité COMIGEDEES de febrero de 2021 la capacitación en control de documentos y registros, se observa presentación con el temario tratado. 3. Solicitar al software KAWAK el ajuste en cuanto obligatoriedad del ítem de ubicación del documento al momento de crear un documento y un registro: Se evidencia en la plataforma kawak que se ha incluido la comuna para el control y registro de la ubicación de los documentos y registros. Se verifica eficacia de la acción: SSe evidencia en kawak para el formato KAWAK/Modulogestióndocumental/listadomaestrodedocumentosyregistros/proceso.Protección: Responsable: profesional en compras y contratación, en carpetas, cajas, archivador.Recuperación: Copias de seguridad. Se realiza cierre eficaz de la NC 1/3</p> <p>NC2: Se verifican las acciones:1.Se evidencia Programa específica de auditorías internas 100CI-F-32 – V.2. 2. Se evidencia registro de reunión con la auditora Gisela López del 27/072/2021, para el registro de los hallazgos de auditoría e informe en el módulo de kawak. 3.Se evidencia el procedimiento AUDITORIAS INTERNAS – 100CI-P-09 – V19 – 1/02/2021 con la actividad de verificación del informe de auditoria. Se realiza cierre eficaz de la NC 2/3</p> <p>NC3: Se verifican las acciones: 1.Se evidencia solicitud de capacitación al asesor jurídico con fechas del 31/03/2021, 17/06/2021. 2.Se evidencia acta del comité 1 COMIGEDEES del 29/01/2021 con el informe los PQR pendientes, COMIGEDEES de febrero de 2021,COMIGEDEES de febrero de 2021, con el registro oportuno de las PQR y la solicitud de gestión oportuna. Se verifica eficacia: Radicada: 5/11/2021 Solicitud: Revisión por alto consumo del predio de la usuaria Cruz Florinda Luisa. Tramite: se realizó visita, lectura, instalaciones. internas, medidor, información de la usuaria. Se remitió al área de facturación para el cambio de la factura de código 01012500113 del periodo del 1 al 31 de octubre de 2021. Se evidencia el cambio de factura, valor inicial #347.600 con la modificación quedo \$256.330. Solucionada: 8/11/2021. Se da cumplimiento a los tiempos definidas en el procedimiento.Se da cierre eficaz a las NC 3/3</p>
<p>Verificación del ciclo completo previo de informes de Auditoría de Bureau Veritas Certificación</p>	<p>Visita de Recertificación: No se registraron hallazgos de NC en la auditoria de recertificación de 2018</p> <p>Visita de seguimiento 1: No se registraron hallazgos de NC en la auditoria de visita de seguimiento 1 de 2019.</p> <p>Visita de seguimiento 2: NC1: Se verifican las acciones: 1. Se evidencia en acta de comité COMIGEDEE de febrero de 2021 la socialización del procedimiento de control de documentos y registros.2.Se evidencia en acta de comité COMIGEDEES de febrero de 2021 la capacitación en control de documentos y registros, se observa presentación con el temario tratado. 3. Solicitar al software KAWAK el ajuste en cuanto obligatoriedad del ítem de ubicación del documento al momento de crear un documento y un registro: Se evidencia en la plataforma kawak que se ha incluido la comuna para el control y registro de la ubicación de los documentos y registros. Se verifica eficacia de la acción: SSe evidencia en kawak para el formato KAWAK/Modulogestióndocumental/listadomaestrodedocumentosyregistros/proceso.Protección: Responsable: profesional en compras y contratación, en carpetas, cajas, archivador.Recuperación: Copias de seguridad. Se realiza cierre eficaz de la NC 1/3</p> <p>NC2: Se verifican las acciones:1.Se evidencia Programa específica de auditorías internas 100CI-F-32 – V.2. 2. Se evidencia registro de reunión con la auditora Gisela López del 27/072/2021, para el registro de los hallazgos de auditoría e informe en el módulo de kawak. 3.Se evidencia el procedimiento AUDITORIAS INTERNAS – 100CI-P-09 – V19 – 1/02/2021 con la actividad de verificación del informe de auditoria. Se realiza cierre eficaz de la NC 2/3</p> <p>NC3: Se verifican las acciones: 1.Se evidencia solicitud de capacitación al asesor jurídico con fechas del 31/03/2021, 17/06/2021. 2.Se evidencia acta del comité 1 COMIGEDEES del 29/01/2021 con el informe los PQR pendientes, COMIGEDEES de febrero de 2021,COMIGEDEES de febrero de 2021, con el registro oportuno de las PQR y la solicitud de gestión oportuna. Se verifica eficacia: Radicada: 5/11/2021 Solicitud: Revisión por alto consumo del predio de la usuaria Cruz Florinda Luisa. Tramite: se realizó visita, lectura, instalaciones. internas, medidor, información de la usuaria. Se remitió al área de facturación para el cambio de la factura de código 01012500113 del periodo del 1 al 31 de octubre de 2021. Se evidencia el cambio de factura, valor inicial #347.600 con la modificación quedo \$256.330. Solucionada: 8/11/2021. Se da cumplimiento a los tiempos definidas en el procedimiento.Se da cierre eficaz a las NC 3/3</p>
<p>Insumos básicos y planificación inicial: (Actividades/locaciones/procesos/funciones de la organización basados en el plan de auditoría que fue presentado y se acordó con el auditado antes de la auditoría y fueron cubiertos y enumerados en la Sección de Resumen de Auditoría (Matriz de Auditoría) del informe)</p>	<p>Se establece plan de auditoría de común acuerdo con el cliente se verificaron los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para ser desarrollada en 2 días de forma 100% presencial. Para los procesos: Cundinamarca Colombia a los procesos: gestión estratégica y mejora continua, gestión comercial; potabilización y calidad del agua, mantenimiento de pozos, sumideros y redes de alcantarillado; recolección, transporte barrido y limpieza; facturación; gestión documental y archivo; adquisición de bienes, servicios y almacén; infraestructura, gestión de talento humano, control institucional, sistema de información.). Para la ubicación Barrio el Recreo, Villeta,</p>

Personas Claves Entrevistadas / Involucradas	
Nombre y Apellido	Departamento / Proceso
Fabián García	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA
Marcela Moreno	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA
William Espitia	GESTIÓN COMERCIAL
Fredy Armando Camacho Triana	FACTURACIÓN
Aldemar Salguero	RECOLECCIÓN, TRANSPORTE BARRIDO Y LIMPIEZA
Linda Olaya	TALENTO HUMANO
Andrea González	ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y ALMACÉN
Diego Gutierrez	ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y ALMACÉN
Yuri Paola Beltrán	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Diego Hernández	POTABILIZACIÓN Y CALIDAD DEL AGUA
Elizabeth Cifuentes	POTABILIZACIÓN Y CALIDAD DEL AGUA
Emiro Pinzón	MANTENIMIENTO DE POZOS SUMIDEROS Y REDES DE ALCANTARILLADO
Diego Hernández	INFRAESTRUCTURA
Yuli Ximena Castillo	CONTROL INSTITUCIONAL
Hallazgos de Auditoria	
<p>El equipo auditor ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos significativos, riesgos y objetivos. La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de las actividades y revisión de documentos y registros</p> <p>La Auditoría en sitio inició con una Reunión de Apertura, contando con la asistencia de altos directivos de la organización.</p> <p>Los hallazgos de auditoría fueron comunicados a la Dirección de la Organización durante la Reunión de Cierre, al igual que las conclusiones finales referentes a los resultados de la auditoría y recomendaciones dadas por el equipo auditor .</p>	
Adecuación de la documentación del sistema de gestión:	<p>Se evidencia que la Organización definió los procesos necesarios del SGC por medio del MAPA DE PROCESOS – 100GE-E-02 – V.11 – 23/12/2020, donde se incluyen: gestión estratégica y mejora continua, gestión comercial; potabilización y calidad del agua, mantenimiento de pozos, sumideros y redes de alcantarillado; recolección, transporte barrido y limpieza; facturación; gestión documental y archivo; adquisición de bienes, servicios y almacén; infraestructura, gestión de talento humano, control institucional, sistema de información.</p>

<p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p>	<p>Se evidencia que la Organización determinó el alcance del SGC por medio del documento ADN INSTITUCIONAL – 100GE-E-4 – V14 – 19/01/2021, así: Prestación de los servicios públicos de mantenimiento de pozos, sumideros y redes de alcantarillado, potabilización, facturación, recaudo, servicio al cliente, recolección, transporte, barrido y limpieza de calles y laboratorio de aguas en el área urbana del municipio de Villeta.</p> <p>Se encuentra documentado el requisito no aplicable 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, cuya justificación indica que debido a la naturaleza de la Organización ya que el tipo de servicio no requiere de un diseño. En el evento de nuevos proyectos se cubre a través de la planificación de cada contrato, lo cual no afecta la capacidad y responsabilidad de la Organización en la prestación del servicio ni tampoco en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables.</p> <p>Se verificaron las siguientes muestras:</p>
<p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p>	<p>PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE MANTENIMIENTO DE POZOS SUMIDEROS Y REDES DE ALCANTARILLADO</p> <p>ORDEN DE TRABAJO 17177 Cliente: Todos los usuarios del barrio obrero Objeto: Realización de reposición de tubería de alcantarillado Se evidencia probación de los trabajos realizados Fecha: 19/11/2021</p> <p>ORDEN DE TRABAJO 17107 Cliente: Todos los usuarios del barrio centro Objeto: Realización de caja de pozo Se evidencia probación de los trabajos realizados Fecha: 16/11/2021</p> <p>Orden de trabajo No. 15960 del 10/08/2021: dirección: Calle 7 con carrera 8 barrio Peña negra, actividad: Condiciones de seguridad o riesgo, arreglo de sumidero, realizada por Álvaro Pereira.</p> <p>Se realiza desplazamiento para el barrio Calle 2- San Cayetano, Sumidero No. 154, sitio en el cual la Organización se encuentra realizando actividades de mantenimiento de sumideros con Alejandro Ramírez-Auxiliar de servicios generales</p>
<p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p>	<p>POTABILIZACIÓN</p> <p>ORDEN DE TRABAJO 16973 Cliente: Usuarios del barrio centro De la calle cuarta Objeto: Arreglo de acometida de agua Se evidencia probación de los trabajos realizados Fecha: 29/10/2021</p> <p>Se evidencia Control de operación diaria de la planta e insumos químicos del día 17/11/2021: Ensayo de jarras Sulfato: Cune: 10 g/min de y Río dulce: 10 g/min. Aspecto del agua clarificada: Turbiedad: Cune: inicial: 7.01- final:6.05, Río agua dulce: inicial: 0.82- final:0.91. Temperatura: Cune: inicial: 24.1- final:24.0, Río agua dulce: inicial: 24.5- final:24.3, pH: Cune: inicial: 7.35- final:7.37, Río agua dulce: inicial: 7.39- final:7.43.</p> <p>Visto Control de operación y tratamiento de agua del día 2/11/2021: se realiza muestra cada 2 horas, registro por la hora 7: Caudal de entrada 34 L7h, Dosificador: Coagulante: 44 g/min, desinfectante 36 libras7día. Tanque de almacenamiento 1: control de calidad agua: Tanque 1: cloro residual: 1.5 mg/l, turbiedad 0.23, color: 5 PUPC, Ph 7.64 u. Tanque de almacenamiento 2: control de calidad agua: Tanque 1: cloro residual: 1.5 mg/l, turbiedad 0.24, color: 5 PUPC, Ph 7.62 u</p>
<p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p>	<p>FACTURACIÓN- RECAUDO</p> <p>Revisión domiciliaria 6141 Cliente: Maldonado de Delgado Hilda María Objeto: Solicitud de verificación de alto consumo, radicada el 15/09/2021, realizada visita 16/09/2021, dando como resultado que había un error en la factura y se realizado cambio de factura, se observa factura inicial con código 06041 del período del 1 al 31 e agosto de agosto por valor de \$146.790 y nuevo valor de \$53.360. Fecha: 15/09/2021 Recaudo: Se evidencia recaudo de la factura No. 1071762 del 18/09/2021 por valor de \$53.360, del Banco Davivienda</p>

<p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p> <p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p> <p>Validación de alcance y no aplicabilidad (justificación): (Para ISO 22000 tener en cuenta estudios HACCP)</p>	<p>SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>PQR: ID: 369 del 6/11/2021 Radicada: 5/11/2021 Solicitud: Revisión por alto consumo del predio de la usuaria Cruz Florinda Luisa Trámite: se realizó visita, lectura, instalaciones internas, medidor, información de la usuaria. Se remitió al área de facturación para el cambio de la factura de código 01012500113 del periodo del 1 al 31 de octubre de 2021. Se evidencia el cambio de factura, valor inicial #347.600 con la modificación quedo \$256.330. Solucionada: 8/11/2021</p> <p>RECOLECCIÓN, TRANSPORTE,</p> <p>Se realizó desplazamiento al Centro del Municipio de Villeta, sitio en el cual la Organización va a prestar el servicio de recolección y transporte. Se evidencia que el vehículo de recolección placa OIK 058 atiende las calles del Municipio, y realizan las actividades de recolección: conductor Miguel Flórez, Israel Puentes y Diego Báez-Auxiliares servicios generales.</p> <p>BARRIDO Y LIMPIEZA DE CALLES</p> <p>Se observó en el Parque Principal del Municipio de Villeta, realización de actividades de limpieza y barrido en el jardín por el contratista Ciudad Limpia Cuba.</p> <p>LABORATORIO DE AGUAS</p> <p>-Acta de actualización puntos de muestreo agua potable de la Gobernación de Cundinamarca. Acueducto: Empresa de Servicios públicos de Villeta. Suscriptores urbanos: 6212, suscriptores rurales: 445. Puntos concertados directamente sobre red: 1001: Concha acústica Crra 9 No. 8-02, 1002: Calle 11 No. 3-37, 1003: Crra 14 No. 2ª-06 escuela, 1004: Camellón principal Calle 5 frente a Comcel, 1005: Calle 11 No. 2E-21 Vía salida Bogotá</p> <p>-Registro de la muestra 300POT-F-41 V.3. Consecutivo: 1114. Fecha: 28/10/2021. Punto: 1004 parque. Tipo muestra: agua potable. Clasificación: punto cetado. Tipo de análisis: físico, químico y microbiológico. Tomada por: Karen Brausin. Tipo de cliente interno. Bitácora de resultados: Consecutivo: 1114. Fecha: 28/10/2021. Punto muestreo: 1004 parque. Cloro in situ: 1,5 mg/l. PH in situ: 7 und. Cloro residual: 1,68 mg/l. Color UPC: 1 UPC. Turbiedad: 0,1 NTU. PH: 7,54 U. Conductividad: 4,60 / 21,8 MS/CM. coliformes totales: 0UFC. coliformes fecales: 0UFC</p>		
<p>Para ISO 22000 indique que criterio tuvo en cuenta para seleccionar los proyectos a auditar:</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Cantidad de proyectos	<input type="checkbox"/> Condiciones críticas entorno	<input type="checkbox"/> Tamaño Operación
<p>Nivel de Integración: (En caso de una auditoría de sistemas de gestión integrado)</p>	<p>NA</p>		
<p>Cumplimiento de los compromisos de la Política y Objetivos:</p>	<p>A través de la revisión por la Dirección se hace la evaluación del cumplimiento de la política y de los objetivos del sistema de gestión por medio de la evaluación del cumplimiento de objetivos y metas. La organización ha definido, documentado e implementado la política y los objetivos de calidad de acuerdo con el horizonte institucional y la intensionalidad del SGC. Se verificó cumplimiento del objetivo de calidad: Aumentar la satisfacción d las necesidades y expectativas d las partes interesadas para el período del año 2021 con resultado del 83%.</p>		

Descripción de la conformidad y capacidad del sistema de gestión:

<p>General: (Descripción general de la Organización, de su contexto y de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, también debe mencionar los sitios y locaciones cubiertos en la auditoría)</p>	<p>Misión: Somos una empresa Villeta dedicada a la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y laboratorio de aguas con calidad, continuidad y cobertura, enfocada en una gestión eficaz y transparente en pro de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, mejorando continuamente los procesos y enfocados en la gestión del riesgo.</p> <p>Visión: Para el 2024 seremos una empresa reconocida a nivel Departamental por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y laboratorio de aguas eficaces y eficientes, promoviendo el fortalecimiento institucional hacia la mejora continua impactando positivamente el desarrollo del municipio." Versión 09 de 30 de diciembre de 2020.</p> <p>Se cuenta con Procedimiento de GESTIÓN ESTRATÉGICA – 110GE-P-3 – V9 – 12/09/2019 donde se incluyen los mecanismos para realizar el análisis del contexto. Se ha realizado la identificación del contexto estratégico (contexto interno y externo) mediante el aplicativo kawak, en el módulo de análisis del contexto, en donde se identifican Debilidades, amenazas, oportunidades, fortalezas y se definen estrategias para abordarlas para la vigencia del 2020-2023.</p> <p>Entre algunos de los aspectos analizados se encuentran: fortalezas (optimización de la planta agua potable PTAp, reposición de parque automotor de recolección de residuos sólidos, control de gestión documental en kawak.), Debilidades (no contar con el catastro de usuarios y redes, discontinuidad en la prestación del servicio de acueducto, falta de espacios para el almacenamiento en bodega de materiales) Amenazas (Discontinuidad en la alta dirección, agresividad de usuarios, ml imagen por la calidad del agua), oportunidades (articulario con el ente territorial y ESP para el cumplimiento del PGIRS, racionalización de tramites, , apoyo técnico por ESP de Cundinamarca) . Se realiza seguimiento a la matriz DOFA cada año mediante la revisión por la dirección.</p> <p>Se determinan estrategias que alimentan la gestión riesgo, el plan de cambio y mejora y el plan de acción de la vigencia.</p>
<p>Planificación:</p> <p>Continúa planificación:</p>	<p>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Se evidencia que la Organización ha establecido el Procedimiento de GESTIÓN ESTRATÉGICA – 110GE-P-3 – V9 – 12/09/2019 donde se incluyen los mecanismos De seguimiento y revisión sobre las partes interesadas. Se observa en el aplicativo kawak el módulo de contexto de la Organización, donde se determinaron las partes interesadas, incluyendo: suscriptores, proveedores, usuarios, colaboradores, Estado.</p> <p>Se toma como muestra: usuarios: Estrategia: comunicación por medios virtuales, necesidades: (servicios oportunos de calidad, respuestas oportunas y pertinente a PQE, rapidez en la atención, acceso a información, trato amable, información sencilla) expectativas (ampliación de servicios, atención en menos tiempo), mecanismos de comunicación (página web, oficina de atención al usuario, correo, redes sociales, teléfono sistema de PQR). Se realiza seguimiento mediante la encuesta de satisfacción.</p> <p>Acciones de la Organización para abordar riesgos y oportunidades: La organización al planificar el sistema de gestión de calidad partió del análisis del contexto, identificación de las necesidades de las partes interesadas, para la identificación de los riesgos y oportunidades de la institución, mediante el Aplicativo kawak / módulo sistema de gestión de riesgos, se eidentifica, valoran , toman las accion, realizan seguimiento y evaluación de la eficacia para riesgos y oportunidades cada proceso .</p> <p>Sitios y locaciones cubiertos en la auditoría: Barrio el Recreo- Villeta (Cundinamarca)</p>
<p>Continúa planificación:</p>	<p>Liderazgo y compromiso: Desde la alta dirección se ha asgurado el establecimiento de la política y objetivos de calidad y el mapa de procesos. Se identificaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la planeación estratégica. Han tomado en consideración en su metodología para la gestión del riesgo el establecimiento del contexto de la organización y de las partes interesadas en cuanto a sus riesgos y oportunidades.</p> <p>Planificación de cambios en el sistema de gestión: La organización ha establecido realizar la planificación de los cambios al sistema de gestión de calidad mediante el el Procedimiento de GESTIÓN ESTRATÉGICA – 110GE-P-3 – V9 – 12/09/2019, se han definido las actividades para la gestión mediante el formato Planificación de cambios, mejoras y oportunidades 100GE-29. Se verificada en Planificación de cambios, mejoras y oportunidades 100GE-29 actualizado al 30/09/2021</p> <p>Política de calidad: La dirección ha definido, documentado, implementado y mantenido la política de calidad, la cual está alineada con el propósito de la institución y su planeación estratégica, proporciona el marco para la definición de los objetivos de calidad, cumple con el compromiso de cumplir con los requisitos y la mejora continua. La política de calidad se evidencia que se encuentra documentada y publicada en el aplicativo Kawak / ADN INSTITUCIONAL 100GE-E-4 V.14; 15-06-2016. Se evidencia cuadro institucional en donde se encuentra la política de calidad, adicionalmente es socializada en la inducciones y reinducciones al personal, se evidencia kawak / módulo de talento humano / programa de capacitación, Asistencia y evaluación de formación .03 realizada el 4/03/2021, con la asistencia de 10 participantes, se observa evaluación de inducción y reinducción para Yeison Fabian Pinzón Zamora.</p>

<p>Continúa planificación:</p> <p>Continúa planificación:</p>	<p>Objetivos de calidad: Los objetivos del sistema de gestión de calidad son establecidos y aprobados por la Alta Dirección con el apoyo de los trabajadores. Estos objetivos son específicos, mensurables y conformes a la política de calidad. Se ha definido la planificación de los objetivos de calidad mediante POA, se evidencia en KAWAK la planificación mediante la definición del objetivo de calidad general, objetivos específicos, estrategias y actividades. La medición de los objetivos de calidad se realiza mediante indicadores.</p> <p>Planificación de la prestación del servicio: Se pudo evidenciar que la organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación de los servicios educativos mediante las caracterizaciones de proceso, Procedimiento del servicio de recolección barrido y limpieza 5000RTBL-P-1 V.8;3/09/2018, Procedimiento Potabilización – 300POT-P-3 , Instructivo control de calidad microbiología 300POT-I-26 V.2 Procedimiento para el aseguramiento de la calidad 300POT-P-5 V.4, INSTRUCTIVO alcalinidad 300POT-P-10 V.5, instructivo aluminio 300POT-I-11 V.4, procedimiento bioseguridad 300POT-P-6 V.4.</p>
<p>Implementación y operación:</p>	<p>Requisitos para los productos y servicios: La organización determina los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes, se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios especificados por la organización, los legales y regulatorios. Se evidencia como requisitos legales implementados resolución 1956 de 2017, Resolución 2115 de 2017, ley 1712 de 2021, Decreto 1077 de 2015, Resolución 0330 de 2017 .</p> <p>Comunicación con el cliente: Se evidenció comunicación a sus clientes de la información de los servicios, mecanismos de comunicación mediante website: https://esvilleta.gov.co/mecanismos-de-atencion-al-ciudadano/, se observan como canales de comunicación y atención al ciudadano, correos: servicioalcliente@esvilleta.gov.co, notificacionesjudiciales@esvilleta.gov.co, comunicaciones@esvilleta.gov.co, teléfonos: (057) 1- 844-4435, (057) 1- 844-5952, (057) 1- 310- 210-5282.. Se resuelven todas las dudas y consultas durante el proceso de admisión y matrícula por medios telefónicos, presenciales o correo electrónico. Se cuenta con el procedimiento SERVICIO AL CLIENTE – 200PQR-P-1 – V10 – 21/04/2021 aplicable a recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones y demás información generada.</p> <p>Preservación: Se realiza recorrido por el almacén se evidencia estantería y canastillas para el almacenamiento de los suministros y tuberías, EPP.</p> <p>Control de la propiedad perteneciente a los clientes/ preservación: En recorrido por el laboratorio se evidencia que se realizan ensayos para clientes externos, se cuenta con identificación de las muestras y debidamente almacenadas.</p>
<p>Continúa implementación y operación:</p>	<p>Control de la producción y de la provisión del servicio: Se pudo evidenciar que la organización ha implementado la prestación de los servicios de servicios de educación bajo condiciones controladas. Esto se verificó mediante varios aspectos: cuenta con información documentada de los servicios a prestar y actividades a desarrollar mediante caracterizaciones de proceso, procedimientos e instructivos. Cuentan con personal suficiente y calificado para el desarrollo de cada una de las actividades. Se cuenta con los equipos apropiados y son utilizados en el desarrollo de los procesos, se cuenta con actividades de seguimiento y control operativos.</p> <p>Responsabilidades, funciones y autoridad/Competencia del personal/gestión del conocimiento: La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control sus procesos, y asegura la competencia del personal que afectan la calidad de la prestación de los servicios de salud y formación, para lo cual ha establecido el Procedimiento de gestión de talento humano 800TH-P-2 V.9 del 22/08/2019. se cuenta con MANUAL DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES – 800TH-E-5 – V16 – 18/07/2019. Se verifican las funciones del cargo Recolector en kawak/ módulo de talento humano/ Perfil de cargo: Perfil de cargo para Líder de almacén V.3, se evidencian definidas responsabilidades y funciones operativas y en temas relacionadas con HSE. Se definen las comunicaciones internas (con todos los miembros de la organización) y externas (proveedores). Se evidencia entrega de perfil de cargo el 14/10/2021 por Diego Arturo Hernández Pérez. Se verifica cumplimiento de competencias de contrataciones realizadas el último año: Auxiliar de servicios generales (Recolector): José Israel Puentes García. C.C 80.322.932 y Gerente: Fabian Alberto García Medina. La institución determina los conocimientos necesarios de la organización mediante Resolución No. 116 de 10/12/2020 Por medio de la cual se adopta la política del conocimiento y la innovación en el marco del modelo de planeación y gestión de la empresa de servicios públicos E.S.P de Villeta. Política de Gestión del conocimiento y la innovación 800TH-PO-01 V.1;21/12/2020. Se evidencia programa de capacitación para la vigencia 2021. Se verifica: Tema: Seguridad vial. Asistencia y evaluación de la formación 800TH-F-22, realizada el 13/07/2021, con registro 34 de asistentes y registro fotográfico, y registro de calificación de la evaluación aplicada de forma virtual, se evidencia registro de la evaluación de Karen Bausin calificación 5.0. Tema: higiene postural. Asistencia y evaluación de la formación 800TH-F-22, realizada el 30/03/2021, con registro 38 de asistentes y registro fotográfico, y registro de calificación de la evaluación, se evidencia registro de la evaluación e Álvaro Pereira, Karen Bausin y Carol Castañeda, calificación 4.1.</p>

<p>Continúa implementación y operación:</p>	<p>Control de salidas no conformes: Se evidenció la implementación del servicio no conforme en las siguientes muestras: ID 95: Fecha: 20/01/2021: Se evidenció presencia de hierba en la crr 10 con calle 6 barrio Murillo Toro. Tratamiento: Realizar jornada de deshierbe. Seguimiento: se evidencia registro fotográfico de la actividad de deshierbe realizada por el Contratista Servicios Ciudad Limpia Cobas SAS del día 20/01/2021. Aprobación del Inspector de aseo Aldemar Salguero. el suscriptor GONALEZ DE BOHORQUEZ ALBINIA, cuyo código de suscriptor 11482003017, código interno 1052604. Se observó Factura No 1066160 de septiembre de 2021, donde se evidencia lecturas iguales, con orden de trabajo 16397 16/092021, se verifica con resultados de medidor dañado, y se realiza el ajuste.</p> <p>Controles a proveedores / contratistas de productos / servicios: La organización se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos mediante el PROCEDIMIENTO COMPRAS Y CONTRATACIÓN – 700AB-P-1 – V7 – 4/11/2020 en el que define las actividades y criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores. Se realiza verificación de los controles a proveedores: Blamis (Suministro de reactivos) y Ciudad Limpia Coba (servicio de barrido, limpieza de calles y parques públicos del municipio de Villeta). La organización se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes mediante el Procedimiento Compras y Contratación – 700AB-P-1 – V7 – 4/11/2020 en donde han definido las actividades para realizar las compras de la organización, se verifican controles a las compras mediante los contratos: Minuta de Contrato No. 039 de 2021 entre la Empresa de Servicios Públicos de Villeta y Andrés Enciso Rincón y Orden de trabajo, prestación de servicio, suministro, arrendamiento y transporte 700AB-F-17 V.2: Orden de prestación de servicios, para el contratista Descont S.A.S ESP.</p>
<p>Continúa seguimiento y medición:</p>	<p>Desempeño de los procesos: Se realiza seguimiento al desempeño mediante el Comité Institucional de gestión y desempeño COMIGEDES, con reuniones trimestrales. Se evidencia en kawak/ modulo gestión de actas e informes: Acta no 4- 2021 del 10/09/2021), comité 04 de 2021, temas tratados: socializar informes de auditoría interna, seguimiento a proceso (control institucional, sistema de información, facturación, gestión comercial) seguimiento al POA, socialización de encuestas de clima laboral, satisfacción al cliente y de proveedores)</p> <p>Satisfacción de los clientes: Se evidencia resultados de la encuesta de satisfacción con tabulación y análisis de los resultados de cada pregunta, con las conclusiones: Se evidenció que unas de las preguntas que se encuentran en desacuerdo por parte de los usuarios son: • Los canales de comunicación con los que cuenta la E.S.P Villeta (oficina, funcionarios, página web, redes sociales, programa radial) y la facilidad para contactar telefónicamente a la empresa obtuvo un 20.8% dentro del rango de pésimo y regular. • La ubicación de los puntos ecológicos en el municipio es el adecuado obtuvo un 20,5% dentro del rango de pésimo y regular. Por parte de los usuarios unas de las preguntas con más calificación en cuanto al rango de aceptable, bueno y excelente fueron: • Calidad en la atención en cuanto a claridad en la solución, cordialidad, aseo y horarios de atención y, después de realizar la solicitud o reclamo, ¿cómo califica los tiempos de respuesta? con un 89,4% cada una. • ¿Cómo califica la prestación del servicio Acueducto en cuanto a la continuidad, presión, olor, sabor y color que presta la E?S.P Villeta? con un 91,1%. • ¿Considera facilidad y comodidad de los pagos en los puntos de recaudo? Con un 95.4% • ¿Considera que la oportunidad de entrega de la factura en sitio, calidad de impresión y fechas límite de pago han sido claras? con un 96,0%.</p> <p>Se concluye que para el año 2021 se han presentado una mejora en los resultados de la percepción a pesar del inclemente invierno que ha dificultado la prestación de los servicios de forma oportuna Es necesario gestionar para mejorar los diferentes aspectos débiles evidenciados anteriormente, ya sea en la matriz de cambios, mejoras y oportunidades, actualización de matriz de riesgos o por medio de acciones correctivas. Sin embargo, se observa que 70 personas de cada 100 están conformes con la gestión efectuada por la E.S.P. Villeta.</p>

Continúa seguimiento y medición:

Auditorías internas: Se planifican las auditorías internas mediante el procedimiento AUDITORÍAS INTERNAS – 100CI-P-09 – V19 – 1/02/2021, en el que se definen las actividades para planificación, preparación, ejecución y registro de las auditorías internas. Se ha definido el perfil del auditor interno en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades. Se evidencia en la plataforma Kawak: Plan de auditoría e informes 100CI-F-29 – V4 para la vigencia del 2021 que incluye objetivo, alcance, criterios, recursos, para todos los procesos de la organización. Programa específica de auditorías internas 100CI-F-32 – V.2 para el año 2021 con programación para todos los procesos iniciando el 3/08/2021 hasta 4/08/2021 incluye, objetivo, criterios, procesos, agenda, auditores (Camilo León, Gisela López) numerales a auditar, Se evidencia los Informes de hallazgos para los procesos de gestión comercial; potabilización y calidad del agua, mantenimiento de pozos, con el registro de los numerales de la ISO 9001:2015 y evidencia evaluada. Informe final de auditoría interna de calidad con fecha de cierre de informe del 9/11/2021 con registro de (5) no conformidades y (13) observaciones. Se evidencia cumplimiento del perfil del auditor interno para Gisela Katherine López López.

Control de recursos de seguimiento y medición: En recorrido por el laboratorio se evidencia equipos para el control de temperatura y humedad debidamente identificados con el estado de calibración. Se evidencia que en el Laboratorio se cuenta con los siguientes equipos de seguimiento y medición: Autoclave, marca: STARCLAVE, modelo L18 digital, serie A18L-0005. Mantenimiento preventivo del 18/03/2021 por el proveedor Andrés Enciso. Certificado No. R DR-FABR-003 de 7/04/2021 por Lifetech metrología. Balanza analítica- Marca Precisa modelo XB220A. Mantenimiento preventivo del 18/03/2021 por el proveedor Andrés Enciso. Certificado No. 19098 LM de 24/03/2021 de OMECOL S.A.S

Mejora:	<p>Se evidencio que la Organización ha determinado la implementación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora y la implementación de cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Se observó implementación del procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA – 100GE-P-1 – V6 – 16/03/2020 y se gestionan en el módulo de mejoramiento continuo/oportunidades de mejora.</p> <p>Revisión por la dirección: En el Procedimiento de GESTIÓN ESTRATÉGICA – 110GE-P-3 – V9 – 12/09/2019, se han definido las actividades para realización de la reunión de la revisión por la dirección con una frecuencia anual. Se evidencia informe de revisión por la dirección del período 2021, mediante Acta 15 del 15/19/2021, con la participación de Fabián Alberto García Medina (Gerente) y todos los líderes de proceso).En las salidas se determinaron acciones de mejora, identificando necesidades de cambio del SGC y de recursos, así como la conclusión del desempeño del SGC en cuanto a su conveniencia, adecuación, eficacia y direccionamiento estratégico. Algunas de las acciones de mejora identificadas son:Continuar con la implementación del MIPG articulado a ISO 9001.Mantener los COMIGEDES con una estructura de gestión sistemática.Mejora la conectividad interna a través de la instalación de un servidor. Racionalización de tramites a través del uso de la tecnología. Realización de proyectos que permitan mejorar la continuidad del servicio de acueducto. Continuación en la reposición de redes. Continuar con la identificación y cambio de medidores dañados.</p>		
Áreas de preocupación Fase 1:	N.A		
Conclusiones fase 1:	N,A		
Recomendación de Fase 1 es:	<input type="checkbox"/> Continuar con fase 2.	<input type="checkbox"/> NO Continuar con fase 2.	<input checked="" type="checkbox"/> NO Aplica.
Fortalezas			
Compromiso de la alta dirección y de todo el personal auditado. Es de resaltar que todos los líderes de los procesos auditados afrontaron personalmente la auditoría, lo cual demuestra el compromiso y liderazgo.			
Disposición del personal para atender la auditoría lo que permitió el desarrollo de una actividad de manera sistemática y con la participación activa del personal.			
Se evidencia como la institución ha logrado alinear e integrar el sistema de gestión de calidad con la planeación estratégica de la institución.			
Experiencia y conocimiento como fuente relevante para la mejora permanente del desempeño de cada uno de los procesos implementados.			
Empoderamiento de los procesos en temas transversales del SGC.			
Gestión del conocimiento			
No Conformidades			
NCR 1: (numeral de la norma)		Auditor: (3 iniciales- mayúscula)	NORMA(s):
Área: (Proceso)			
Clasificación:			
NO CONFORMIDAD – REQUERIMIENTO ESTÁNDAR AUDITADO			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
EVIDENCIA OBJETIVA PARA DECLARAR LA NC Y JUSTIFICACIÓN DEL GRADO (MAYOR O MENOR)			

Observaciones:	Ninguna
Oportunidades de mejora:	Ninguna
Uso del Logo:	Se evidencia utilización del logo de BVQi de forma adecuada en hojas membretadas
Incertidumbre / Obstáculos que podrían afectar la confiabilidad de las conclusiones de la auditoría:	Ninguna
Opiniones divergentes (discrepancias) sin resolver entre el Equipo Auditor y el Auditado:	Ninguna
Modificaciones del programa y/o plan de auditoría y Justificación respectiva/ Actividades de seguimiento acordadas:	Ninguna
Conclusiones:	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión, • La Organización ha demostrado la efectiva implantación y mantenimiento / mejora de su Sistema de Gestión. • La Organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas clave de desempeño, y ha realizado el seguimiento del progreso hacia su consecución. • El programa de auditorías internas ha sido implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión. • A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada.
Recomendaciones:	<p>El Equipo Auditor ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos/riesgos significativos y objetivos requeridos por la(s) norma(s). La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de actuaciones, muestreo de las actividades y revisión de documentos y registros.</p> <p>El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría y a la matriz de procesos auditados incluidos en los apéndices de este informe resumen de auditoría.</p> <p>El equipo auditor llega a la conclusión de que la Organización ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s) y ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los productos y/o servicios incluidos en el alcance, así como la política y los objetivos de la Organización.</p> <p><u>Declaración de descargo de responsabilidad:</u> la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible y la confirmación del cumplimiento de los objetivos de la auditoría.</p> <p>Por lo tanto, el equipo de auditoría, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del Sistema, recomienda que la certificación de este Sistema de Gestión sea (marque con una X):</p>

Tramitada	x
Tramitada, sujeta a un plan de acciones correctivas satisfactorias	
Mantenida.	
Mantenida, sujeta a un plan de acciones correctivas satisfactorias.	
Suspendida hasta que se completen unas acciones correctivas satisfactorias.	
Retirada, (se recuerda a la Organización el Procedimiento de Apelaciones definido en las Condiciones de Contrato)	
Este informe es confidencial y su distribución está limitada al equipo auditor, la propia Organización y la oficina de BV Certificación	