

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>											
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>											
EMPRESA DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE SABANETA E.S.P. EAPSA											
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.eapsa.com.co											
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Carrera 44 No. 64 sur 112 interior 108 sector Aliadas del Sur Sabaneta, Antioquia, Colombia											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Razón social</th> <th>Dirección del sitio permanente</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No aplica</td> <td>No aplica</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	No aplica	No aplica		
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance								
No aplica	No aplica										
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>											
Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización.											
Provision of public lighting service: administration, expansion and modernization											
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 25											
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> No aplica											
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b>											
ISO9001:2015											
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>											
Nombre:	Juan Pablo Pimenta Botero										
Cargo:	Gerente										
Correo electrónico	gerencia@eapsa.com.co										
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>											
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)											
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>											
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>											
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>											
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>											
	FECHA	Días de auditoría									
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	No aplica									
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021.01.09	0.5									
Auditoría remota	2021.01.21/22	1.5									
Auditoría en sitio	No aplica	No aplica									
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>											

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Auditor líder	Francisco Javier León Pereira
Auditor	No aplica
Experto Técnico	No aplica
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	SC 5826-1
Fecha de aprobación inicial	2018.12.21
Fecha de próximo vencimiento:	2021.12.20

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: No aplica

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

- Si  No  NA  El día 21 de enero de 2021 se auditó con apoyo en medios tecnológicos el trabajo que se estaba ejecutando en el barrio Paso Ancho, mantenimiento de la luminaria 2222, localizada en el Parque Los Cuatro Elementos, carrera 43 A con calle 43 C, en el Municipio de Sabaneta, departamento de Antioquia.

También se auditaron los servicios prestados en desarrollo de los contratos que se indican a continuación.

Nombre del Proyecto / Contrato:	Contrato Interadministrativo con el Municipio de Sabaneta, Antioquia
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	ISO 9001: 5, 6.1, 6.3, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10
Número de Contrato:	Contrato de prestación de servicios No 500
Entidad Contratante:	Municipio de Sabaneta, Antioquia
Localización:	Municipio de Sabaneta, Antioquia
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	100% individual
% de participación y nombre de cada empresa participante	100% Individual
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Secretaría de Obras Públicas de Sabaneta
Fecha de inicio del proyecto:	Enero 13 del año 2020.
Fecha de finalización del proyecto:	Diciembre 31 del año 2020.
Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestación del servicio de alumbrado público, el cual incluye las obligaciones de administración, mantenimiento, operación modernización, expansión y tele gestión del sistema de alumbrado público en el Municipio de Sabaneta.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio de alumbrado público: Administración, Expansión y Modernización. Se auditó el diseño.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	Reglamento RETIE y RETILAP Norma NTC 2050 Art 2424 del 2006 Plan anual de alumbrado Público	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X (Medios Tecnológicos)

- Con el Municipio de Sabaneta se avanza en los trámites para la formalización del acuerdo Interadministrativo, para la prestación de los servicios durante el año 2021.
- Se evidenció una cotización presentada el 8 de enero del año 2021 al Municipio de Marinilla, para la modernización del alumbrado público, sustituyendo luminarias con tecnología de sodio, por luminarias con tecnología LED. Aún no se ha formalizado el contrato.

Nombre del Proyecto / Contrato:	Contrato Interadministrativo con el Municipio de El Santuario, Antioquia
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	ISO 9001: 5, 6.1, 6.3, 7.1, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10
Número de Contrato:	Contrato de prestación de servicios No 277
Entidad Contratante:	Municipio de El Santuario, Antioquia
Localización:	Municipio de El Santuario, Antioquia
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	100% individual
% de participación y nombre de cada empresa participante	100% Individual
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Secretaría de Obras Públicas de El Santuario
Fecha de inicio del proyecto:	28 de junio de 2019
Fecha de finalización del proyecto:	Diciembre 31 de 2019
Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestación del servicio de alumbrado público, el cual incluye las obligaciones de administración, mantenimiento, operación del alumbrado públicos en el Municipio de El Santuario.
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización.
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de	Reglamento RETIE y RETILAP Norma NTC 2050 Decreto 2424 del 2006

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	Resolución CREG 123 de 2011 Normas Empresas Públicas de Medellín	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X (Medios Tecnológicos)

3.11. Si  No  NA  ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

**Alcance Precedente:** Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta.

**Nuevo texto de alcance:** Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA  La realización del diseño se evidenció en el desarrollo del contrato Interadministrativo suscrito con el Municipio de Sabaneta para prestar los servicios durante el año 2020. Diseño de Alumbrado Público, sector Betania-Aves María en el Municipio de Sabaneta.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  Los Reglamentos RETIE y RETILAP. El Decreto 2424 del 2006; la Resolución CREG 123 de 2011 y las Normas de Empresas Públicas de Medellín.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No  Los derivados del cambio de la administración Municipal en Sabaneta por el Cambio del Alcalde. Cambios de algunas personas en los equipos de trabajo. No hubo cambio de gerente general.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  No  NA

En caso afirmativo descríbalas: No aplica

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si  No  NA

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo: Diseño de alumbrado Público.
---

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No  En caso afirmativo, cuáles: No aplica

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA  La Circular transitoria 268 emitida por la Gerencia de Certificación de ICONTEC el día 2020.07.14, establece en el numeral 1: El plazo para renovar el certificado sin aplicar la figura de restauración se puede extender hasta por 6 meses siempre y cuando, la causa del aplazamiento esté relacionada directamente con el COVID 19. Esto quiere decir que el certificado continúa vigente durante seis (6) meses adicionales.

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	No aplica.		

3.22. Esta auditoría no fue testificada por organismo de acreditación.

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

##### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La definición y concreción del protocolo de bioseguridad de la Empresa aprobado por la autoridad competente, que les permitió darle continuidad a las actividades con seguridad y con muy buenas decisiones y prácticas, que permiten preservar la salud de las personas.
- La continuidad del gerente general y su equipo de dirección empresarial, que contribuye para continuar consolidando el sistema de gestión y ampliar y crecer la prestación de servicios a otras regiones del país.
- La participación y atención del gerente general durante todo el proceso de auditoría. Evidencia del compromiso y es un buen ejemplo para todas las personas de la empresa.
- La buena gestión que realiza para el control de los proveedores de servicios y productos pertinentes para la conformidad de los servicios y del sistema de gestión. Da confianza sobre los resultados que se deben lograr evitando reprocesos.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- La gestión que se realiza ante las autoridades competentes para lograr la autorización para prestar servicios de telecomunicaciones. Diversificará el portafolio de servicios y se generarán ingresos adicionales.
- No obstante los impactos de la pandemia COVID 19 en la economía, la conservación de toda la planta de personal de la empresa, que contribuye a garantizar los ingresos para el sostenimiento de sus familias. Es una muy buena acción de responsabilidad social empresarial.
- El trabajo realizado para la implementación de la tele gestión del alumbrado público en el Municipio de Sabaneta, que les ha permitido tener un muy importante número de luminarias con esta tecnología. Apoya muy bien para optimizar el servicio.
- **4.2 Oportunidades de mejora.**
- Podría dársele al documento de revisión por la dirección, una proyección de manera que se pueda utilizar estratégicamente en diferentes escenarios internos y externos. También debe ser una información de apoyo para la toma de decisiones en el trabajo de los diferentes procesos. Puede servir como un informe que se va consolidando mensualmente y al finalizar el año calendario, que se pueda utilizar como informe anual de resultados. Se podría compartir con las partes interesadas que lo requieran o se considere pertinente suministrarles.
- En la revisión por la dirección es útil y práctico vincular la adecuación de recursos y las necesidades de recursos con los presupuestos de gastos y de inversión corporativos. Estos son herramientas de gestión muy formales, con información integral y específica para todos y cada uno de los procesos, que aprovechada en toda su dimensión soporta bien la toma de decisiones.
- En las conclusiones sobre la adecuación, la conveniencia y la eficacia del sistema de gestión de calidad, es importante darle una mirada más profunda desde los resultados logrados y la competitividad en el mercado. Puede proveer información adicional para tomar decisiones, para fortalecer procesos y utilizar con mayor contundencia las fortalezas corporativas.
- Valorar en dinero el impacto que pueden causar los riesgos en caso de materializarse. Provee información importante con la cual se puede reducir la subjetividad, para decidir la implementación de tratamiento a cada riesgo de acuerdo con la naturaleza.
- Continuar trabajando para que cada persona pueda aportar como un buen gerente de riesgos. Es una posibilidad de lograr una mirada más amplia en el ámbito de los riesgos y para continuar creciendo en el campo preventivo.
- No obstante la capacidad actual, se les invita a fortalecer la gestión comercial. Puede proveer mayores oportunidades para la concreción de nuevos acuerdos comerciales en otras regiones fuera del departamento de Antioquia.
- Se les invita a indagar explícitamente en la encuesta de satisfacción de clientes por el cumplimiento de las expectativas. Es una oportunidad para conocer información valiosa para fortalecer la relación de negocios.
- Continuar avanzando para lograr la digitalización de los registros de los procesos que aún tienen alguna parte de diligenciamiento manual. Contribuye a darle agilidad y flexibilidad a la gestión. Hace posible trabajar con ellos desde cualquier lugar con acceso a la red de información y a los repositorios de la información.
- Garantizar siempre que la información escaneada se conserve totalmente legible. Previene que no haya errores en la utilización del contenido bien sea en el tiempo presente o en el futuro.
- Se les invita a complementar la medición actual que se tiene, con otros indicadores que provean información muy estratégica, con la cual se le pueda dar una mayor solidez a la toma de decisiones.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

- Perseverar para elevar la capacidad para documentar el análisis de los resultados cuantitativos de los procesos, de modo que siempre sean explícitas las precisiones sobre lo que facilitó o lo que impidió el logro de los resultados proyectados. Contribuyen al correcto entendimiento de estos y a que se puedan tomar decisiones totalmente acertadas en el tiempo presente o en el futuro.
- Analizar la opción de medir los costos de no calidad en cada uno de los procesos del sistema de gestión, incluyendo el talento de las personas que aún no se utiliza. Es información que puede ser muy útil para implementar acciones de mejoramiento.
- Darle mayor profundidad al análisis y tratamiento de los riesgos en la auditoría. Debe proveer la información necesaria, para implementar acciones con las cuales se previene la ocurrencia de eventos que impacten negativamente el desarrollo y el resultado de la auditoría.
- Continuar perseverando y profundizando en el empoderamiento y la cimentación del entendimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Debe contribuir a que a través del tiempo, la aplicación sea sencilla y muy práctica y se le pueda sacar el mayor beneficio para el crecimiento en competitividad en el mercado y la continuidad empresarial. Se podrá aplicar naturalmente por los equipos de trabajo de cada proceso en las actividades del día a día.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Año 2020: 21 quejas	Deficiencias en luminarias del alumbrado público.	Cada una de las quejas se recibe, se analiza y se le da solución. Se informa sobre el tratamiento dado y se verifica la satisfacción.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. No aplica.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000. No aplica. No se han presentado situaciones que requieran retirada de productos del mercado.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No aplica

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

No se han presentado eventos hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si  No

No se han presentado quejas recibidas por ICONTEC

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si  No

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si  No .

Si la respuesta es negativa, por favor explique.

### 5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación	7	4,3, 6.1.1, 7.5.1.a, 7.5.1.b, 7.5.3.2.d, 9.1.3, 9.3.2.c.6
1ª de seguimiento del ciclo	0	No aplica
2ª de seguimiento del ciclo	0	No aplica
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica	No aplica

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si  No

### 5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna para el sistema de gestión de calidad se programó, se planificó y se realizó adecuadamente en el periodo comprendido entre abril y agosto del año 2020. Se tuvieron en cuenta las diferentes fuentes de información para la planeación y la realización del ciclo de auditoría. Fue ejecutada por auditores internos con las competencias requeridas para este proceso. Cubrió todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

El tiempo de la auditoría fue adecuado para el tamaño de la organización. El procedimiento de auditoría incluye lineamientos y directrices establecidos por la norma ISO 19011. Se dispuso de los resultados de la auditoría y de las conclusiones generales sobre el sistema de gestión calidad. Se evidenció que el resultado de la auditoría se analiza en la revisión por la dirección. De acuerdo con los resultados de la auditoría, se trabaja en la implementación de las acciones para mejoramiento identificadas y formalizadas para el mejoramiento.

### 5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

La revisión por la dirección se realizó y dio cumplimiento a las disposiciones establecidas y a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La información requerida como entrada y los resultados de la revisión dan cumplimiento a los requisitos 9.3.1, 9.3.2 y 9.3.3 de la norma ISO 9001:2015. Se realizó el análisis de los resultados de los procesos y de los compromisos establecidos por la dirección.

De acuerdo con los resultados se identificaron los temas y las actividades necesarias para el mejoramiento de los procesos; se precisaron buenas prácticas para apoyar el mejoramiento y el crecimiento organizacional.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN**

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si  No

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?

Si  No  NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si  No  NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si  No .

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO  No aplica

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  No  No aplica

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
	No aplica		
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
	No aplica		
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
	No aplica		

## 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder:</b> Francisco Javier León Pereira	Fecha	2021 01 22

## 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	X
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	NA X

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	EMPRESA DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE SABANETA E.S.P. EAPSA		
Dirección del sitio:	Carrera 44 No. 64 sur 112 interior 108 sector Aliadas del Sur Sabaneta, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Juan Pablo Pimienta Botero		
Cargo:	Gerente	Correo electrónico	gerencia@eapsa.com.co
Alcance:	<p>Alcance Vigente: Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta.</p> <p>Texto de alcance con ampliación: Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización.</p>		
Criterios de Auditoría	<p>ISO9001:2015</p> <p>La documentación del Sistema de Gestión</p> <p>Auditoría con ayuda de medios tecnológicos (MT) Totalmente Remota</p>		
Tipo de auditoría:	<p> <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento      <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento      <input type="checkbox"/> Renovación      <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación  <input type="checkbox"/> Reducción  <input type="checkbox"/> Reactivación      <input type="checkbox"/> Extraordinaria      <input type="checkbox"/> Actualización         </p>		
Modalidad:	<input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</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 para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			
Auditor Líder:	Francisco Javier León (FJL)	Correo electrónico	<a href="mailto:fleon@icontec.net">fleon@icontec.net</a>
Auditor	NA		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Experto técnico:	NA
------------------	----

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021.01.21	07:45	08:00	COORDINACION PREVIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y DE COMUNICACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	FJL	<u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda
	08:00	08:30	REUNIÓN DE APERTURA MEDIOS TECNOLOGICOS	FJL	Directivos de la empresa y apoyo CI: <u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero <u>DIRECTOR DE SERVICIOS.</u> Abel Guillermo Gallego Gil <u>DIRECTOR DE PROYECTOS.</u> Obed de Jesús Ruiz Arrieta Líderes de procesos (11)
	08:30	10:00	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Contexto externo e interno de la organización; comprensión de las necesidades y expectativas de las	FJL	<u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			partes interesadas; pensamiento basado en riesgos; liderazgo; gestión de cambios;  revisión por la dirección; CAP 4: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, CAP 5, 6.1, 6.2, 7.1, 7.3, 7.4, 9.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3  MEDIOS TECNOLOGICOS		<u>DIRECTOR DE SERVICIOS.</u> Abel Guillermo Gallego Gil  <u>DIRECTOR DE PROYECTOS.</u> Obed de Jesús Ruiz Arrieta  Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda
	10:00	11:15	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS  Comunicación con el cliente  Determinación de los requisitos para los productos y servicios  Revisión de los requisitos para los productos y servicios	FJL	<u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero  Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda  Apoyo Jurídico contractual. Fabián Araque Gallego

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Cambios en los requisitos para los productos y servicios  5.1, 6.1, 6.3, 7.1.5.1, 7.3, 8.1, 8.2, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10  MEDIOS TECNOLOGICOS		
	11:15	12:00	QUEJAS Y RECLAMOS Y EVALUACION DE SATISFACCION DE CLIENTES 5.1.2, 6.1, 7.4, 8.2, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 MEDIOS TECNOLOGICOS	FJL	<b>PQRS:</b> <u>SECRETARIA.</u> Solangy Restrepo Estrada <u>ING. ELECTRICISTA DE APOYO.</u> Oscar Peñaloza Medrano <b>Peticiones.</b> <u>APOYO JURÍDICO.</u> Carlos Latorre
	12:00	13:00	RECESO		
2021.01.21	13:00		PRESTACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO:	FJL	<b>Administración(operación)</b>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		16:00	<p>Diseño, Administración, Expansión y Modernización. Metrología. 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4.2, 8.5, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3</p> <p>Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación.</p> <p>MEDIOS TECNOLOGICOS</p>		<p><b>Expansión(instalación), Modernización:</b></p> <p><u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero</p> <p><u>DIRECTOR DE SERVICIOS.</u> Abel Guillermo Gallego Gil</p> <p><u>ING. ELECTRICISTA DE APOYO.</u> Oscar Peñaloza Medrano</p> <p><u>ING. ELECTRICISTA.</u> Melissa Jiménez Dorado</p> <p><b>Expansión (instalación) - Diseño y desarrollo.</b></p> <p><u>DIRECTOR DE PROYECTOS.</u> Obed de Jesús Ruiz Arrieta</p> <p><u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero</p> <p><u>ING. ELECTRICISTA DE APOYO</u> Oscar Peñaloza Medrano</p> <p><b>Metrología:</b></p> <p><u>ING. ELECTRICISTA.</u> Melissa Jiménez Dorado</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<u>ALMACENISTA</u> . Jorge Robledo (Líder proceso recursos físicos)
	16:00	16:15	<b>SEGUIMIENTO AL USO DEL CERTIFICADO</b>  <b>MEDIOS TECNOLOGICOS</b>	FJL	<u>GERENTE</u> . Juan Pablo Pimienta Botero  <u>DIRECTOR DE SERVICIOS</u> . Abel Guillermo Gallego Gil  <u>DIRECTOR DE PROYECTOS</u> . Obed de Jesús Ruiz Arrieta  Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda
	16:15	17:00	<b>BALANCE AUDITORIA</b>  <b>MEDIOS TECNOLOGIOS</b>	FJL	Directivos de la empresa y apoyo CI:  <u>GERENTE</u> .  JUAN PABLO PIMIENTA BOTERO  <u>DIRECTOR DE SERVICIOS</u> . Abel Guillermo Gallego Gil  <u>DIRECTOR DE PROYECTOS</u> . Obed de Jesús Ruiz Arrieta  Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021.01.22	07:45	08:00	COORDINACION PREVIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y DE COMUNICACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	FJL	<u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda
2021.01.22	08:00	09:15	GESTION DE RECURSOS FISICOS 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.5, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3  MEDIOS TECNOLOGICOS	FJL	<u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero  <u>DIRECTOR DE SERVICIOS.</u> Abel Guillermo Gallego Gil  <u>ING. ELECTRICISTA DE APOYO.</u> Oscar Peñaloza Medrano  <u>ALMACENISTA.</u> Jorge Robledo (Líder proceso recursos físicos)  <u>ING. ELECTRICISTA.</u> Melissa Jiménez Dorado  <u>APOYO JURÍDICO CONTRACTUAL</u> Fabián Araque
	09:15		CONTROL INTERNO: AUDITORÍA	FJL	<u>GERENTE.</u>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		10:10	<p>INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO, RIESGOS.</p> <p>5.3, 9.1.1, 9.2.1, 9.2.2, 10.1, 10.2, 10.3</p> <p>MEDIOS TECNOLOGICOS</p>		<p>Juan Pablo Pimienta Botero</p> <p><u>DIRECTOR DE PROYECTOS.</u> Obed de Jesús Ruiz Arrieta</p> <p>Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda</p>
	10:10	11:30	<p>BALANCE DE AUDITORIA Y PREPARACION INFORME</p>	FJL	
	11:30	12:00	<p>REUNIÓN DE CIERRE</p> <p>MEDIOS TECNOLOGICOS</p>	FJL	<p>Directivos de la empresa y apoyo CI:</p> <p><u>GERENTE.</u> Juan Pablo Pimienta Botero</p> <p><u>DIRECTOR DE SERVICIOS.</u> Abel Guillermo Gallego Gil</p> <p><u>DIRECTOR DE PROYECTOS.</u> Obed de Jesús Ruíz Arrieta</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Apoyo Control Interno. Doralba Arboleda López
Observaciones:					
<p>Los siguientes requisitos serán auditados en todos los procesos:</p> <p>NTC ISO 9001: 4.4, 7.5, 9.1, 10</p> <p>Durante la auditoria se realizará seguimiento a las no conformidades pendientes de la auditoría anterior.</p>					
<p><u>Observaciones con respecto al ejercicio tipo remoto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por favor hacer las citaciones para las entrevistas por la plataforma dispuesta por la organización para auditados y auditores.</li> <li>Asegurar un mecanismo que permita que los registros físicos requeridos como evidencia puedan ser visualizados durante el ejercicio.</li> <li>Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos.</li> </ul>					
<p>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)</p>					
<p>La auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.</p>					
<p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021.01.09
---	------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

ANEXO 2

**TRAZABILIDAD PARA PROYECTOS DE LOS SECTORES IAF 25, 28 y 34**  
(Relacionar dos ciclos de auditoría)

	Año	Ciclo 1			Ciclo 2		
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
#	Actividades incluidas dentro del alcance	Renovación	Seguimiento	Seguimiento	Renovación	Seguimiento	Seguimiento
1	Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta.	P					
2	Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta.		P				
3	Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización			D MT			
4							

Nota:	Nomenclatura	
La información detallada del proyecto evaluado se encuentra en el informe de auditoría del año correspondiente en las actividades desarrolladas.	P	Proyecto auditado de forma presencial
	D	Proyecto auditado documentalmente
	N/A	No aplica

	Notas del auditor	Año
1		
2		
3		
4		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

En esta auditoria no se levantaron no conformidades.

## ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: No aplica En caso de auditorías de seguimiento o renovación revise también el desempeño del sistema de gestión (no conformidades de auditorías externas e internas, comunicaciones de partes interesadas, incidentes, accidentes, emergencias, eventos adversos, entre otros).		X

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Explique su respuesta, incluyendo los métodos que se utilizarán para mitigar los riesgos: No aplica Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	X	
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		X
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

<b>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>	
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s): <input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál?
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota? Nota: Recuerde verificar que en el plan de auditoría se registró la sigla MT en los procesos que se van a realizar de manera remota. Todos los procesos auditados se realizaron de forma remota
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota? Herramientas de la empresa: Cámaras en sitio de trabajo, TIC'S, recorrido por las instalaciones con equipos móviles con cámaras para video y audio.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, relacione cuáles procesos quedaron pendientes de acuerdo con el plan de auditoría acordado, y regístrelo en el numeral 3.17 de este informe. Así mismo, si al finalizar el servicio no se cubrieron estos requisitos, ajuste el programa de la próxima auditoría del ciclo de certificación para que se revisen los requisitos pendientes y regístrelo en el numeral 3.18
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es no, explique: no aplica

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*



**RESULTADOS DE AUDITORÍA:**

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores ( 0 ) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: NO APLICA.

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NO APLICA

**ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:**

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

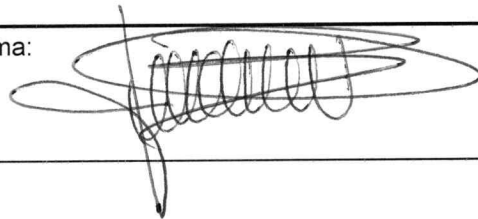
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad: **NO APLICA** y el requisito al que fue reportada: **NO APLICA**. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.

Nombre del Representante de la Organización:

JUAN PABLO PIMIENTA BOTERO

Firma:



**RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA:**

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 0 ) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.

**ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:**

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

Nombre del Representante de la Organización:

JUAN PABLO PIMIENTA BOTERO

Firma:

