

<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> <i>www.eapasa.com.co</i>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Carrera 44 No 64Sur-112, interior 108, sector Aliadas del Sur Sabaneta, Antioquia, Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales.	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta. No aplicabilidad del requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015			
Rendering of illumination public services in Sabaneta municipality. Assembly and maintenance of illumination system in Sabaneta municipality.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 28,			
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> No aplica			
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015			
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	Juan Pablo Pimenta Botero		
Cargo:	Gerente		
Correo electrónico	gerencia@eapasa.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 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"/>			

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

<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		201.11.18	0.5
Auditoría en sitio		2019.12.06	1.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>			
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		

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.</p> <p>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):</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

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  8.3 Diseño y desarrollo: La prestación del servicio de alumbrado público se realiza con base en las normas nacionales (RETILAP) y de EPM y teniendo en cuenta las recomendaciones técnicas de los fabricantes de las luminarias. 8.4.1.b/c: No participan proveedores en la realización del servicio.

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  No había trabajos de campo en ejecución en la fecha de esta auditoría.

Nombre del Proyecto / Contrato:	Contrato Interadministrativo para la prestación de servicio de alumbrado público que incluye administración, mantenimiento, Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta operación, modernización, telegestión y expansión.	
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	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, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	
Número de Contrato:	685	
Entidad Contratante:	Municipio de Sabaneta	
Localización:	La gestión del convenio interadministrativo se realiza la Carrera 44 No 64Sur-112, interior 108, sector Aliadas del Sur en el Municipio de Sabaneta.	
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 del Municipio de Sabaneta	
Fecha de inicio del proyecto:	1 de febrero de 2019	
Fecha de finalización del proyecto:	31 de diciembre de 2019	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestación de servicio de alumbrado público que incluye administración, mantenimiento, Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta operación, modernización, telegestión y expansión.	
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio público de Alumbrado en el Municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de Alumbrado en el Municipio de Sabaneta	
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).	Cumplimiento del reglamento RETIE y RETILAP	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial X	Documental

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

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

3.12. ¿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  El diseño está excluido.

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  Reglamentos Retie y Retilap para el servicio de alumbrado público. Decreto 115 del año 1996. Ley 142 de 1994, Normatividad que rige el cobro del impuesto al servicio de alumbrado público.

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

En caso afirmativo, cuáles:

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No  No aplica.

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,

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

Proceso de origen externo: no hay.

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:

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  No hubo no conformidades.

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

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

Si  No  NA

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
1	4.3: En el manual de gestión de calidad (numeral 4.3) se señala que no aplica este requisito, pero sin justificación, y en la caracterización del proceso misional se contradicen al señalar que aplica el numeral 8.3 Diseño y desarrollo. Además, en el manual especifican el requisito de Diseño y Desarrollo como numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2015, lo cual es errado.	Se realizó la precisión sobre la exclusión del diseño. La empresa no realiza diseño. Si realiza la revisión de los diseños que le presentan los desarrolladores de obras. Se elaboró la documentación que contiene los pasos que se deben cumplir en la revisión de los diseños recibidos.	Sí
2	8.1.e: No ha determinado un procedimiento documentado para el mantenimiento de los vehículos ni para el mantenimiento y control metrológico de los equipos de medición y control, los cuales son necesarios para la prestación de los servicios.	Se elaboraron los procedimientos necesarios, se difundieron y se implementó su aplicación.	Sí
3	7.5.3.2.d: Se carece de una directriz sobre la disposición final de los documentos obsoletos; se entregó al auditor una versión obsoleta del manual de gestión, se tiene un documento que no aplica a la Organización. Tienen el procedimiento PC GAF 03 Mantenimiento de infraestructura locativa, el cual no se ejecuta porque el local donde funciona la empresa no es propio y el mantenimiento lo realiza una persona ajena a la Organización con base en su propio procedimiento.	Se realizaron los ajustes necesarios para garantizar el control de los documentos obsoletos y prevenir el uso. Para el mantenimiento de la planta física, se hizo la precisión para todos que no se pueden realizar inversiones, debido a que la sede no es propia y se trabaja con dineros públicos.	Sí
4	9.3.2.c.6: No se incluyó en la revisión la información de las auditorías internas ni la auditoría externa realizada por el Icontec aunque incluyeron las de auditorías externas de la Contraloría.	En la revisión por la dirección se evidenció la inclusión y el análisis de los resultados de las auditorías.	Sí

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.

- El compromiso de la dirección de la Empresa para mantener la certificación ISO 9001:2015, que contribuyó a que todos los equipos de trabajo tuviesen un compromiso equivalente y se pudieran lograr los objetivos proyectados.
- La realización de los cursos de capacitación en los reglamentos RETIE Y RETILAP, que permitieron adquirir y profundizar en conocimientos necesarios para la realización de los trabajos de alumbrado 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

- El reconocimiento del Área Metropolitana del Valle de Aburrá por la gestión realizada en productividad sostenible. Contribuye al posicionamiento en el medio como empresa responsable con las partes interesadas.
- La implementación de herramientas de software para poder realizar telegestión del alumbrado público, que provee información más completa y estratégica y oportunamente para la toma de decisiones.

**4.2 Oportunidades de mejora**

- Se le invita a darle al documento de revisión por la dirección un contexto muy ejecutivo, que contenga toda la información necesaria para la toma de decisiones, pero que sea menos extenso que le puede restar practicidad.
- Muy importante continuar profundizando en el análisis de las causas que pueden materializar los riesgos, es información clave para definir el tratamiento a implementar y es factor fundamental para lograr un tratamiento eficaz.
- Se les invita a trabajar la bitácora que se utiliza en el proceso de realización de los servicios en medio digital. Se gana flexibilidad para el uso y aprovechamiento de la información. Facilita la movilidad de las personas. Se puede consultar desde cualquier lugar con acceso a internet.
- Complementar la metodología que se debe aplicar para evaluar la satisfacción de los clientes, de manera que oriente mejor sobre la práctica a seguir y para poder identificar expectativas y cómo fortalecer la relación de negocios.
- Ajustar la correlación entre los requisitos de la norma ISO 9001 con los hallazgos de auditoría. Contribuye a mayor entendimiento de lo que se debe mejorar. También, para definir planes de acción eficaces.
- Seguir empoderándose en buenas prácticas para realizar el análisis de causas. Es un punto de partida para definir planes de acción que sean eficaces en tratamiento de no conformidades.
- Analizar y reflexionar si algunas de las peticiones recibidas pudiesen tener connotación de queja o reclamo. Puede contribuir a que el tratamiento implementado sea totalmente eficaz y se pueda utilizar como lección aprendida.
- Es conveniente 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 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
Quejas 2019: No hay quejas ni reclamos.	No aplica	No aplica

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 tienen productos que haya que retirar del mercado. Por las características de los servicios no se ha presentado la necesidad de retirar servicios prestados.

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 hubo eventos que afecten el sistema de gestión de calidad.**

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
- 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 .

**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	No aplica	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 planificó y se realizó adecuadamente en segundo semestre del año 2019. Se tuvieron en cuenta las diferentes fuentes de información para la planeación y la realización del ciclo de auditoría. Fue ejecutada por una auditora con las competencias requeridas para este proceso.

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 acciones para el mejoramiento.

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

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 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...)?  
 Si  No

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

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 auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoria? SI  NO

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica.

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		

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001. **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



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				
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				
Nombre del auditor líder: Francisco Javier León Pereira		Fecha	2019	12 06

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.	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	NA

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA: SE ADJUNTA

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

INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN

No	Información Solicitada	TRAZABILIDAD PARA PROYECTOS DE LOS SECTORES IAF 25, 28 y 34 (Relacionar dos ciclos de auditoría)					
		PROYECTO EVALUADO EN CICLO DE AUDITORIA ENTRE 2019 - 2022			PROYECTO EVALUADO EN CICLO DE AUDITORIA ENTRE XXXX - XXXX		
		Otorgamiento/ Renovación (año 2019)	Seguimiento 1 (año 2019)	Seguimiento 2 (año XXXX)	Renovación (año XXXX)	Seguimiento 1 (año XXXX)	Seguimiento 2 (año XXXX)
1	Nombre del proyecto y Código interno asignado		685				
2	Objeto y descripción del contrato		Contrato Interadministrativo para la prestación de servicio de alumbrado público				
3	Número de contrato		685				
4	Entidad contratante		Municipio de Sabaneta				
5	Dirección. Localización (ciudad)		Municipio de Sabaneta				
6	Actividades incluidas en el alcance		Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta.				
7	Evaluación presencial		X				
8	Evaluación documental		No				

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

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*



*Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.*

*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*

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS 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:	Liliana del Pilar Arias Corena		
Cargo:	Control Interno	Correo electrónico	lparias@eapsa.com.co
Alcance: Prestación del servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA                      ISO 9001:2015 + La Documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
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			

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.

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 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.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- 

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Francisco Javier León Pereira (FJL)	Correo electrónico	fleon@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	NO aplica		

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)
2019.12.06	08:00	08:20	REUNIÓN DE APERTURA	FJL	
	08:20	09:50	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Contexto externo e interno de la organización; comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; pensamiento basado en riesgos; liderazgo;	FJL	JUAN PABLO PIMIENTA(LIDER) LILIANA ARIAS MANUELA TORO PAULA MUÑOZ

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)
			revisión por la dirección; 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, CAP 5, 6.1, 6.2, 7.1, 9.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3		
	09:50	12:00	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS; VISITA A LUGAR DE TRABAJOS Servicio público de alumbrado en el municipio de Sabaneta. Montaje y mantenimiento de alumbrado en el municipio de Sabaneta 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, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación.	FJL	JUAN PABLO PIMIENTA ABEL GUILLELMO GALLEGO(LIDER) JUAN CAMILO GUTIERREZ MAELISSA JIMENEZ LILIANA ARIAS MANUELA TORO PAULA MUÑOZ
	12:00	13:00	RECESO		
	13:00	14:00	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA: Auditoría interna, acciones correctivas y de mejoramiento, gestión riesgo. 5.3, 6.1, 9.1.1, 9.2.1, 9.2.2, 10.1, 10.2, 10.3 Seguimiento a no conformidades pendientes de la auditoria anterior.	FJL	MANUELA TORO(LIDER) LILIANA ARIAS PAULA MUÑOZ
	14:00	14:45	QUEJAS Y RECLAMOS; EVALUACION DE SATISFACCION DE CLIENTES 5.1.2, 6.1, 7.4, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	FJL	SOREY BUSTAMANTE(LIDER) MANUELA TORO LILIANA ARIAS PAULA MUÑOZ
	14:45	15:45	GESTION HUMANA 5.3, 6.1, 6.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	FJL	ABEL GUILLERMO GALLEGO(LIDER) MARIA ISABEL CAÑAVERAL MAUELA TORO LILIANA ARIAS

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
					PAULA MUÑOZ
	15:40	16:30	BALANCE AUDITORIA	FJL	
	16:30	17:00	REUNION DE CIERRE	FJL	
Observaciones:					
Durante la auditoría a cada proceso se evaluará el cumplimiento de los requisitos relacionados con: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 9.3, 10.					
Durante la auditoria se realizará seguimiento a las no conformidades pendientes de la auditoría anterior.					
La empresa debe proveer toda la logística necesaria para los desplazamientos y el alojamiento que se requieran para el desarrollo de la auditoría, tal como es traslado de ida y de regreso a y de los sitios donde se desarrollará la auditoría, entre otros, en caso de ser requerido.					

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)
<p>Nota 1: El control documental será evaluado durante la auditoría a los procesos programados del Sistema de Gestión. Así mismo, cada proceso será individualmente abordado en su capacidad de análisis de la información e incorporación de mejoramiento a la eficacia del Sistema de Gestión.</p> <p>Nota 2: La auditoría verificará las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar señalados en las pasadas auditorías.</p> <p>Nota 3: En consideración a que los procesos de comunicación interna están relacionados con las interfaces entre los diferentes procesos del Sistema de Gestión y los resultados alcanzados en el cumplimiento de los requisitos y de los objetivos del Sistema de Gestión (comunicación horizontal y vertical), la auditoría al requisito de comunicación será evaluada durante la auditoría a todos los procesos del Sistema de Gestión. Lo atinente a la comunicación externa será verificado en la auditoría a todos los procesos del Sistema de Gestión que generen comunicación externa con las partes interesadas. También se evaluarán en todos los procesos los requisitos</p> <p>Nota 4: Para el inicio de la auditoría se requiere de un listado de los documentos del Sistema de Gestión y de los registros sujetos a control. Así mismo, favor suministrar al equipo auditor en medio electrónico la siguiente información:</p> <p>Estadísticas manifestaciones desde partes interesadas 2018 y 2019 Resultados de logros frente a los objetivos de gestión 2018 y 2019 Tendencia de los índices de satisfacción del cliente 2018 y 2019</p> <p>Nota 5: Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al correo fleon@icontec.net</p> <p>Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.</p> <p>Nota: el equipo evaluador del ente acreditador puede variar en la asignación de los integrantes según lo defina el acreditador.</p> <p>La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.</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:	<b>2019.11.18</b>
---	-------------------



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: <input checked="" type="radio"/> Mayores <input type="radio"/> menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( ) 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:	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique:	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización aceptó 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 <u>                    </u> el requisito al que fue reportada <u>                    </u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
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