

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>				
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>				
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANETA E.S.P.				
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.eapsa.com.co				
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 60 Sur No 44 – 05 Sabaneta, Antioquia, Colombia				
<b>1.3.1 LOCALIZACION DE OTROS SITIOS PERMANENTES INCLUIDOS EN EL CERTIFICADO</b>				
Si la certificación de la organización registrada en el numeral 1.1 cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indique la localización de cada uno.				
# Sitios Permanentes adicionales	Razón social Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales.	Sedes y direcciones de los sitios permanentes (diferentes al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, En el caso en que la Organización está conformada por varias razones sociales, en este espacio se debe relacionar el alcance en español e inglés para cada razón social, junto con la no aplicabilidad de 8.3 en ISO 9001, en el caso de ser necesario.
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: 25</b>				
<b>1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015				
<b>1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
Nombre:	Juan Pablo Pimienta Botero			
Cargo:	Gerente General			
Correo electrónico	gerencia@eapsa.com.co			
<b>1.8. TIPO DE AUDITORÍA:</b>				
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada) <input type="checkbox"/> Ampliación				

*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



<input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditoría especial (reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Referenciales: NTC ISO 9001:2015+ NTC ISO 14001:2015+NTC ISO 45001:2018		
<b>1.9. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	No aplica
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2022.11.23	0.5
Auditoría remota	No aplica	No aplica
Auditoría en sitio	2022.12.07/09	1.5
<b>1.10. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor Coordinador	NA	
Auditor Líder	Francisco Javier León Pereira	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
Observador	NA	
<b>1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC5826-1	
Fecha de aprobación inicial	2018.12.21	
Fecha de próximo vencimiento:	2024.12.20	

<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 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>

*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. 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.
- 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, en qué fechas: No aplica. Durante la auditoría se visitó el sector Ancón Sur del municipio de Sabaneta, localizado en la calle 82 sur con carrera 47 F, y se evidenció la realización de mantenimiento de luminarias de alumbrado público.
- 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  No aplicabilidad de los requisitos 8.4.1.b/c y 8.4.2.a. No participan proveedores externos en la realización de los productos.
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

*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

Si  No  NA

Nombre del Proyecto / Contrato:	Caminos de la Romera		
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	6.1, 6.3, 7.1.1., 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3		
Número de Contrato:	Contrato interadministrativo 2211 de 2021		
Entidad Contratante:	Municipio de Sabaneta		
Localización:	Área Urbana del municipio de Sabaneta. Múltiples direcciones.		
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual		
% de participación y nombre de cada empresa participante	Individual		
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Municipio de Sabaneta		
Fecha de inicio del proyecto:	2022.01.25		
Fecha de finalización del proyecto:	2022.06.01		
Objeto del contrato y descripción del contrato	Contrato interadministrativo para la prestación del servicio de alumbrado público el cual incluye las obligaciones de mantenimiento (administración, operación) y modernización (reposición expansión y telegestión) del sistema de alumbrado público en el municipio de sabaneta		
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 construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	Reglamentos RETIE y RETILAP Decreto 2424 de 2006. Plan anual de alumbrado Público.		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental	Remoto
	<b>X</b>		

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No  o eliminar si no aplica.

Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación o reducción: actividades o procesos, o sitios o líneas del negocio.

*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  Aunque no se incluye en el alcance, se verificó, en el diseño del proyecto Caminos de la Romera, sector las Lomitas, del municipio de Sabaneta.

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

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  Resolución 180540 del 30 de marzo de 2010-RETILAP + Resoluciones modificatorias posteriores

- Resolución 90708 del 30 de agosto de 2013-RETIE + Resoluciones modificatorias posteriores
- Decreto 2424 del 2006
- Resolución CREG 123 de 2011

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:

Si el cambio corresponde al alcance de la certificación, favor justifique el cambio e incluya la redacción del alcance anterior (en caso contrario borre esta instrucción):

Durante la condición de emergencia sanitaria por COVID-19, podrían relacionarse los aspectos significativos (ej. trabajo en casa, trabajo por turnos, modalidad virtual, entre otros).

La empresa con comunicación del día 16 de noviembre del año 2022, informó a ICONTEC que trasladó su sede a la Calle 60 Sur No 44 – 05 en el municipio de Sabaneta.

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

Si  No

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial [cotizacionsistema@icontec.org](mailto:cotizacionsistema@icontec.org), para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

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,

*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*

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si  No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si  No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
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

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

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. 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
1	7.1.3: Durante la evaluación del proceso de tecnología de la información, no se evidenció plan de mantenimiento de los equipos de cómputo y servidores, tal como está establecido en la	Se evidenció la implementación el plan de acción propuesto.	Sí

*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*

	caracterización del proceso CATI-04 y enunciado como plan de acción en unos de los riesgos del proceso. No se evidenció registro del mantenimiento realizado al servidor en el año 2020.		
2	<p>8.3.4: Durante la revisión del proyecto de expansión en el Barrio San Joaquín Sector Loma Linda, se presentó el diseño de iluminación para el sector a iluminar, en el cual se evidenció requisitos por fuera de las especificaciones RETILAP sin ninguna explicación y/o justificación.</p> <p>No se presentó evidencia de las actividades de verificación y/o validaciones realizadas para constatar que el diseño cumple con los parámetros de iluminación exigidos por el reglamento y obtenidos en la simulación. Se presentó dictamen de la supervisión contratada por el cliente, pero este no corresponde al dictamen de RETILAP y no evidencia verificación de parámetros de iluminación requeridos.</p>	Se evidenció la implementación el plan de acción propuesto.	Sí

**3.22** La auditoría no fue testificada por un 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 continuidad con la participación en la realización de servicios de alumbrado público en diferentes municipios del país. Se consolida la capacidad de gestión y se generan recursos importantes para sobrevivir y crecer.
- El acuerdo comercial suscrito con Empresas Públicas de Medellín, que les permite adquirir y complementar los conocimientos disponibles, con otras buenas prácticas y consecencialmente crecer en competitividad en el mercado.
- El cambio de sede que les provee mejores instalaciones locativas, mejores espacios y condiciones de confort para la realización de las actividades.

*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 complementación dada al equipo de trabajo responsable del diseño de alumbrado público. Se dispone de más conocimientos para asumir nuevos retos.

**4.2 Oportunidades de mejora**

- No obstante el amplio contenido del documento de revisión por la dirección, se les invita a darle un ajuste para que sea más estratégico y se pueda utilizar en diferentes escenarios internos y externos.
- En la revisión por la dirección es necesario ser más concluyentes en el análisis de los resultados y que la información clave se documente para facilitar el entendimiento.
- Formalizar retos en innovación, que deben contribuir a sacarle mayor beneficio al conocimiento disponible, para seguir creciendo en participación y posicionamiento en el mercado.
- En control metrológico es conveniente complementar las inspecciones visuales que actualmente realizan a los equipos de medición, utilizados en trabajos de campo, con una verificación periódica de las variables, utilizando los equipos patrones, con el propósito de tener certeza sobre la capacidad de proveer información siempre confiable.
- Analizar la opción de verificar si en las peticiones recibidas, hay situaciones que pudiesen considerarse como quejas o como reclamos. Puede proveer más información para implementar acciones de mejoramiento.
- Profundizar con detalle en el análisis de causas de los riesgos. Es información clave para definir los planes de acción que garanticen la eficacia del tratamiento.

**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
2022: 0	No aplica.	No aplica

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

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001. No se han presentado situaciones que hayan requerido retirada de producto.

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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC

*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*

DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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.

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

Nota. Para auditorías de renovación se deben tener en cuenta quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente auditoría.

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

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.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

<b>Auditoría</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
Renovación	0	No aplica
1ª de seguimiento del ciclo	2	7.1.3, 8.3.4
2ª de seguimiento del ciclo	0	No aplica
Renovación	No aplica	No aplica
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	No aplica	No aplica
Diligencie esta casilla únicamente en los casos en los que se hayan unido dos eventos de auditoría, de lo contrario elimine este campo. En caso que aplique, por favor seleccione la opción acorde con los tipos de auditoría correspondientes y elimine las demás opciones:		
Seguimiento 1 y seguimiento 2		
Reactivación y seguimiento 2		
Reactivación y Renovación anticipada		

*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*

Seguimiento 2 y Renovación anticipada		
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

**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 el periodo comprendido entre julio y agosto del año 2022. Se tuvieron en cuenta las diferentes fuentes de información para la planeación y la realización del ciclo de auditoría. Fue ejecutada por un equipo de auditores con las competencias requeridas para este proceso. Cubrió los procesos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con el ciclo de auditoría programado.

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 en la revisión por dirección se analizó el resultado de la auditoría.

De acuerdo con los resultados de la auditoría, se trabaja en la implementación de las acciones para 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 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...)?  
 Si  No  En la página web y en papelería administrativa.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?  
 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

*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*

6.4. ¿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 REVISADA**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

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

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría 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		

**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007**

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión		

*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



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 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: Francisco Javier León Pereira</b>	Fecha	2022	12	09

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	X
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoría firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	X
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoría con el uso de las TIC	X
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

## ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

## ANEXO 2

<b>TRAZABILIDAD PARA PROYECTOS DE LOS SECTORES IAF 25, 28 y 34</b> (Relacionar dos ciclos de auditoría)
--

	Año	Ciclo 1			Ciclo 2		
		2018	2019	2020	2021	Año 5	Año 6
#	Actividades incluidas dentro del alcance	Otorgamiento	Seguimiento	Seguimiento	Renovación	Seguimiento	Seguimiento

*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



1	Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización	P	P	D MT	D MT	P	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Nota:	<b>Nomenclatura</b>	
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	NA	2022
2		
3		
4		

### ANEXO 3 PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANETA E.S.P.		
Dirección del sitio:	Calle 60 Sur No 44 – 05 Sabaneta, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Isabel Cristina Bonilla Mariota		
Cargo:	Asesora en Sistemas de Gestión	Correo electrónico	Isabelbonilla1037@gmail.com

*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



<b>Alcance de la certificación:</b> Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización	
<b>Alcance de la auditoría:</b> Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización	
Criterios de Auditoría <b>NTC ISO 9001:2015 +</b> la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)	
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota	
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> 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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder 9001:	Francisco Javier León (FJL)	Correo electrónico	fleon@icontec.net
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	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

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)
2022.12.07	08:00	08:30	REUNIÓN DE APERTURA	FJL	Los auditados
	08:30	10:15	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Contexto externo e interno de la organización; comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; pensamiento basado en riesgos; liderazgo; evaluación sistemas de gestión, revisión por la dirección.  4.1, 4.2, 4.3, 4.4, CAP 5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.3, 7.4, 9.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3	FJL	Juan Pablo Pimienta Botero  Isabel Cristina Bonilla Mariota
2022.12.07	10:15	12:00	PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS: GESTION MERCADEO Y CONTRATACION 4.4.1, 5.1.2, 5.3, 6.1, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.2, 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 Botero
	12:00	13:00	RECESO		
2022.12.07	13:00	14:00	ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS Y EVALUACION DE LA	FJL	Isabel Cristina Bonilla Mariota

*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)
			SATISFACCION DE LOS CLIENTES 5.1.2, 6.1, 7.4, 8.2, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3		
	14:00	15:00	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA: AUDITORIA INTERNA, ACCIONES CORRECTIVAS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES, MEJORAMIENTO 6.1, 6.3, 7.1.5.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3 SEGUIMIENTO AL USO DEL CERTIFICADO SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR.	FJL	Isabel Cristina Bonilla Mariota
	15:00	16:30	GESTION RECURSOS FISICOS 4.4.1, 5.1.2, 5.3, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.4, 8.5.2, 8.5.4, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	FJL	Jorge Robledo
	16:30	17:00	BALANCE DE AUDITORIA	FJL	Isabel Cristina Bonilla Mariota
2022.12.09	08:00	10:40	PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS: EXPANSION Y	FJL	Oscar Peñaloza Juliana Restrepo

*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)
			MODERNIZACION, MANTENIMIENTO  GESTION DE RIESGOS; SALIDAS NO CONFORMES  6.1, 6.3, 7.1.1., 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3		
	10:40	11:30	BALANCE DE AUDITORIA Y PREPACION DEL INFORME DE AUDITORIA	FJL	Isabel Cristina Bonilla Mariota
	11:30	12:00	REUNIÓN DE CIERRE	FJL	Los auditados
Observaciones:					
Los siguientes requisitos serán auditados en todos los procesos: NTC ISO 9001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 10					
La auditoría se realiza de manera presencial.					
Esta auditoría NO es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Por favor tener disponible en un archivo en Word la siguiente información:  La tendencia de las quejas y reclamos de los clientes, de los últimos 2 años, las causas Pareto y las principales acciones correctivas emprendidas a partir del análisis.					
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.					

*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*

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2022.11.23
---	------------

**ANEXO 4**

Se anexa al final del informe este registro

**ANEXO 5**

**No aplica, fue presencial**

**ANEXO 6**

**No aplica, fue presencial**

**ANEXO 7**

No aplica

**ANEXO 8**

**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*

**EMPRESAS DE INGENIERÍA**  
**FORMATO PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN**

EMPRESA: Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta

FECHA: 29 de Noviembre de 2022

No	Información Solicitada	CASO EJEMPLO	1	2	3
1	Nombre del proyecto y Código interno asignado	Diseño, construcción y comercialización de vivienda estrato dos, multifamiliar con subsidio	Caminos de la Romera	Avenida Regional	
2	Objeto y descripción del contrato	Construcción de la segunda etapa del conjunto residencial Parque Central XYZ, conformado por mil doscientos noventa y seis (966) apartamentos (1296) distribuidos en seis (6) bloques de veintisiete (27) pisos, ocho (08) apartamentos por piso. Acabados Torre 6 Entregas y Postventas Sala de ventas	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO, EL CUAL INCLUYE LAS OBLIGACIONES DE MANTENIMIENTO (ADMINISTRACION, OPERACION) Y MODERNIZACION, (REPOSICION, EXPANSION Y TELEGESTION) DEL SISTEMA ALUMBRADO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA.	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO, EL CUAL INCLUYE LAS OBLIGACIONES DE MANTENIMIENTO (ADMINISTRACION, OPERACION) Y MODERNIZACION, (REPOSICION, EXPANSION Y TELEGESTION) DEL SISTEMA ALUMBRADO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE SABANETA.	
3	Número de contrato	Construcciones XYZ	Contrato interadministrativo 2211 de 2021	Contrato interadministrativo 2211 de 2021	
4	Entidad contratante	XYZ	Municipio de Sabaneta	Municipio de Sabaneta	
5	Dirección. Localización (ciudad)	Obra: AV VILLAVICENCIO NO. Sala de ventas: AV. VILLAVICENCIO ENTRE CALLE 15-9	Municipio de Sabaneta: Calle 71 Sur con Carrera 38 hasta la Calle 71 Sur con Carrera 35; Calle 72 Sur con Carrera 35 hasta Calle 72 Sur con Carrera 35; Calle 70 Sur con Carrera 35 hasta Calle 70 Sur con Carrera 38.	Municipio de Sabaneta: En la Avenida Regional a la altura del municipio de Sabaneta, comprendido entre la calle 83 sur (Desde donde inicia concesión vial) hasta la calle 50 sur (Centro Comercial Mayorca) incluyendo vías y cruces vehiculares.	
6	Actividades incluidas en el alcance <i>Indicar la actividad principal (objeto de certificación) - Lista desplegable</i> Por favor inserte las filas que sean necesarias	<i>Indicar la actividad específica - Lista desplegable</i> Por favor inserte las filas que sean necesarias	<i>Indicar la actividad específica - Lista desplegable</i> Por favor inserte las filas que sean necesarias	<i>Indicar la actividad específica - Lista desplegable</i> Por favor inserte las filas que sean necesarias	<i>Indicar la actividad específica - Lista desplegable</i> Por favor inserte las filas que sean necesarias
6A	Alumbrado Público	Construcción de edificaciones para uso de vivienda, ya sea en construcción horizontal o vertical.	Alumbrado Público	Alumbrado Público	
7	Nombre de interventoría (supervisión) si aplica	Interventoría ABC	Municipio de Sabaneta	Municipio de Sabaneta	
8	Participación individual, en consorcio, en unión temporal, u otro - Indicar	N/A	N/A	N/A	
9	% de participación y nombre de cada empresa	Participación individual	N/A	N/A	
10	Fecha de inicio	15 de Octubre Del 2011	25/01/2022	16/06/2022	
11	Fecha de finalización	Julio del 2015	1/06/2022	En ejecución	
12	Avance de ejecución	15%	100%	70%	
13	Personal de la organización vinculado al proyecto	15	12	18	
14	Personal de la organización vinculado al proyecto con contratación temporal	50	N/A	N/A	
15	Actividades o procesos del proyecto subcontratados (tercerizados)	Excavación Topografía	Obra Civil	N/A	
16	Tiempo (horas) que se emplea desde sus oficinas hasta el proyecto	1 Hora 30 minutos (Aprox)	20 Minutos	20 Minutos	
17	Reglamentación crítica aplicable al proyecto	NSR- 2010- RETIE	RETILAP: Capítulo 5, Alumbrado Público e Iluminación Exterior.	RETILAP: Capítulo 5, Alumbrado Público e Iluminación Exterior.	

**Notas:**

- 1 Indicar TODOS los proyectos ejecutados y en ejecución a partir de la aplicación del Sistema de gestión, para el alcance del certificado, por lo que de ser necesario, amplíe el cuadro.
- 2 Dentro del numeral 6 los alcances desplegables son una Guía y de ser necesario la empresa puede indicar el alcance que ellos consideran es el aplicable, posteriormente ICONTEC lo validará
- 3 Bajo la gravedad del juramento, certifico, el Representante legal declara que la información contenida en el cuadro anterior es verídica.

DILIGENCIADO POR:

Nombre:  
Cargo:  
Firma:

*Juliana Pestrejo B.*  
*Interventora*  
*Juliana Pestrejo B.*

APROBADO POR:

Nombre:  
Cargo:  
Firma:

*Juan Pablo Pineda*  
*Representante Legal*



**ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :**

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( ) 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 R-PS-007) 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 R-PS-007.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad \_\_NA\_\_ y el requisito al que fue reportada \_\_\_\_NA\_\_\_\_. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

**ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:**

Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión

<mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf>

Nombre del Representante de la Organización:

Firma:

Juan Pablo Pimiento Botero

