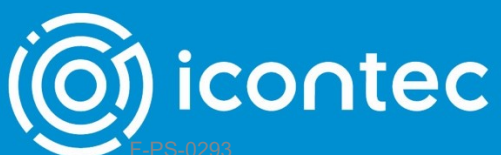


Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



F-PS-0293
Versión 11

Página 2 de 19

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



icontec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SABANETA E.S.P.

1.2. SITIO WEB: <https://eapsa.gov.co/>

1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Calle 60 Sur N° 44 - 05 Barrio Manuel Restrepo Sabaneta, Antioquia, Colombia

ISO 9001:2015 - SC5826-1

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC5826-1	Calle 60 Sur N° 44 - 05 Barrio Manuel Restrepo	Sabaneta, Antioquia, Colombia	Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización

1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC5826-1

Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización	Sí aplica 8.3
Provision of public lighting service: administration, expansion and modernization	

1.5. CÓDIGO IAF: 25 , CS 25-0

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	JEAN PIERRE MARTINEZ DE LA VEGA TORRES
Cargo:	APOYO AL SGI Y MECI
Correo electrónico:	jpsourcingandsupplychain@gmail.com

1.8. TIPO DE AUDITORÍA: Seguimiento 1

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	X

1.9. Tiempo de auditoría	Fecha	Días de auditoría
---------------------------------	--------------	--------------------------

Etapa 1 (Si aplica)	NA	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2025-11-18	0.5
Auditoría remota	NA	0
Auditoría en sitio	2025-12-03 y 04	1.5

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	JUAN DAVID AYALA GOMEZ Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC5826-1
Fecha de aprobación inicial	2018-12-21
Fecha de próximo vencimiento:	2027-12-21

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.

3.7...¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?

NA

3.8..Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

No

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

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?

NA

3.11..Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

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 fue evaluado en esta auditoria

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

- Acuerdo 02 del 2025 Por medio del cual se desconcentra el servicio de alumbrado público en la empresa EAPSA E.S.P. – se le otorgo la potestad para poder desarrollar el servicio de alumbrado público en el municipio.
- Acuerdo 03 del 2025. Por medio de la cual se modifica y definen los estatutos internos para la organización y funcionamiento de la empresa EAPSA E.S.P.
- Dec. 20250048 2025-04-07. Por medio del cual se reglamenta el acuerdo municipal 02:2025

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?

No

3.15...¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

- Identificado en el contexto como debilidad
- Asignación de recurso humano como profesional ambiental.
- Diagnóstico del estado ambiental
- Gestores de disposición
- Indicadores

3.16...¿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?

NA

Las actividades de mantenimiento correctivo que se realizan en turnos nocturnos también se realizan en turno diurno,

3.17...¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

Si

3.17...¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

Si

Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados:	Proveedor/Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Asesoría externa alumbrado público y energía	IE Jorge Restrepo	Matrícula Profesional
Asesoría en temas de calidad	ASODECE	NA
Consultor temas ambientales	Fractal	NA
Servicios de Diseño, interventoría eléctrica	Personas naturales	Matrículas profesionales
Proveedores de material eléctrico iluminación	Fluxes Ingenieria	Certificados
Proveedores de material de ferretería eléctricos, electrónicos y de iluminación	Energitech S.A.S.	Certificados

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

No

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

No

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

No

3.21...¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22..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.

NA

3.23..Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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 descentralización del servicio de la Dirección de Obras Públicas del municipio mediante decreto, lo que permite una gestión más autónoma y eficiente, generando dinamismo financiero al facilitar las transferencias directas, optimizando el flujo de recursos y fortaleciendo la capacidad operativa de la entidad para cumplir con sus objetivos estratégicos.
- La reestructuración administrativa orientada a optimizar la distribución de responsabilidades mediante la creación de nuevos cargos, lo cual permite equilibrar las cargas laborales entre las áreas, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la capacidad de respuesta institucional frente a los requerimientos del servicio público.
- La orientación de esfuerzos hacia el fortalecimiento del servicio mediante la integración de prácticas de dirección de proyectos, mercadeo y comercialización, buscando optimizar la planificación, ejecución y promoción de los servicios, garantizando una mayor eficiencia operativa y una experiencia más satisfactoria para los usuarios.
- La gestión de mercadeo y comercialización aplicada a los proyectos de telecomunicaciones se ha consolidado como un factor clave para incrementar la competitividad y posicionamiento de la empresa.
- La expansión de los sistemas de alumbrado público, complementando esta estrategia con el desarrollo de proyectos de alumbrado navideño en otros municipios, fortaleciendo la presencia institucional, promueven la integración comunitaria y contribuyen a la generación de valor agregado en la prestación del servicio.

- La georreferenciación del alumbrado público ha permitido a la empresa contar con información precisa sobre la ubicación y características de cada punto de luz, contribuyendo a una gestión más eficiente del mantenimiento, facilitando la planificación de expansiones y asegurando la trazabilidad de los activos.
- El seguimiento al plan anual de participación ciudadana ha permitido verificar el cumplimiento de las actividades programadas y la efectividad de los mecanismos implementados para involucrar a la comunidad, contribuyendo a fortalecer la transparencia, la confianza de los usuarios y la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.
- La estrategia de humanización de marca implementada por la organización busca fortalecer la conexión emocional con los usuarios, transmitiendo valores de cercanía, confianza y compromiso social, lo cual contribuye a diferenciar la identidad corporativa, mejorar la percepción del servicio y consolidar relaciones sostenibles con la comunidad.
- El ejercicio de auditoría interna con el apoyo de un equipo robusto de auditores internos, lo que permitió evaluar de manera integral la conformidad del sistema de gestión de calidad, fortaleciendo la cultura organizacional orientada a la mejora continua y asegura la identificación oportuna de oportunidades de optimización en los procesos.
- La diversidad de medios de comunicación, garantizando canales efectivos para la interacción con los usuarios y la difusión de información relevante. Esta práctica fortalece la transparencia, mejora la accesibilidad y contribuye a una comunicación más cercana y eficiente con la comunidad.
- La actualización del manual de contratación refleja el compromiso de la empresa con la transparencia y la mejora continua en sus procesos, garantizando la alineación con la normativa vigente, optimiza los procedimientos interno y fortalece la gestión eficiente de los recursos.
- La actualización del proveedor de la plataforma del sistema de alumbrado público VENUS representa un avance significativo en la modernización tecnológica de la empresa, buscando garantizar mayor estabilidad, funcionalidad y soporte técnico, contribuyendo a la eficiencia operativa y al fortalecimiento del control sobre los activos de alumbrado.
- La donación de luminarias resultantes del proceso de modernización a otros municipios para su reutilización refleja el compromiso de la organización con la sostenibilidad y la responsabilidad social, lo que contribuye a optimizar el aprovechamiento de recursos, reducir el impacto ambiental y fortalecer las relaciones interinstitucionales.

4.2. Oportunidades de mejora

- Se identificó la necesidad de garantizar en la programación de las auditorías internas la correlación explícita entre los requisitos evaluados y las listas de chequeo utilizadas, esta mejora permitirá asegurar la verificación efectiva de su aplicación, evitando omisiones y fortaleciendo la trazabilidad del proceso de auditoría.
- Garantizar el desarrollo de auditorías internas a los procesos misionales en campo, definiendo con claridad el alcance y los diferentes horarios de intervención, permitiendo así asegurar una cobertura completa, optimizar la planificación y fortalecer la efectividad del sistema de gestión.
- Generar un informe consolidado de auditoría internas que permita garantizar el cumplimiento del objetivo establecido, esta mejora facilitará la integración de hallazgos, conclusiones y acciones, asegurando una visión global del desempeño del sistema y fortaleciendo la toma de decisiones.
- Fortalecer la práctica de concluir las auditorías internas con un enfoque basado en causalidades, permitiendo comprender el origen de los hallazgos, facilitando la implementación de acciones correctivas efectivas y contribuir a la mejora continua del sistema de gestión.
- En el informe de revisión por la dirección de ser más ejecutivos en la redacción de las conclusiones, asegurando que sean claras, concisas y orientadas a la toma de decisiones, permitiendo optimizar la comunicación, facilitando el seguimiento y fortaleciendo la efectividad del proceso.
- Continuar fortaleciendo las conclusiones en la revisión por la dirección, asegurando que estas reflejen análisis más profundos y orientados a la toma de decisiones estratégicas, esta mejora permitirá incrementar la efectividad del proceso y garantizar acciones alineadas con los objetivos del sistema de gestión.
- Establecer una identificación clara de las tendencias en las entradas de la revisión por la dirección, permitiendo analizar patrones, anticipar riesgos y tomar decisiones estratégicas basadas en datos, fortaleciendo la eficacia del sistema de gestión.
- Mejorar la explicitación de las conclusiones relacionadas con los avances en materia de cambio climático dentro de la revisión por la dirección, permitiendo evidenciar el impacto de las acciones implementadas, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas y garantizando la alineación con los compromisos ambientales de la organización.

- Fortalecer la exploración de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión y programación de actividades de mantenimiento, permitiendo optimizar la planificación, reducir tiempos de respuesta y garantizar una mayor eficiencia en la ejecución de los trabajos.
- Realizar una revisión integral de la metodología actual de gestión de riesgos, dado que se están combinando riesgos con sus causas, esta mejora permitirá establecer una estructura más clara y diferenciada, facilitando el análisis, la priorización y la implementación de acciones de control de manera más efectiva.
- Fortalecer en el personal operativo la verificación de aspectos técnicos durante las actividades de mantenimiento, con el fin de prevenir condiciones que puedan afectar la continuidad del suministro eléctrico, permitiendo garantizar intervenciones más seguras y efectivas, reduciendo riesgos y optimizando la calidad del servicio.
- Revisar la estructura de los documentos para definir una codificación específica y garantizar la claridad en la identificación de los registros utilizados en los procedimientos, esta mejora permitirá estandarizar la documentación, facilitar su trazabilidad y asegurar la coherencia en la gestión del sistema.
- Realizar actualizaciones oportunas en los diferentes canales de comunicación frente a los cambios internos de la empresa, lo que permite garantizar la transparencia, mantener informados a los colaboradores y usuarios, asegurando la coherencia en la transmisión de información relevante.

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

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
2025 Quejas, Reclamos, Sugerencias=0 Peticiones: 2025-1: 66	Cambio de Luminarias	Programación de actividades de mantenimiento

2024.1: 57		
------------	--	--

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

NA

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

NA

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

NA

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 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.

NA

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

NA

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

Si

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

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

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

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo	1	6.3
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Renovación	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	NA	NA
Auditoría de ampliación	NA	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se evidencia competencia de los auditores internos que realizaron el ejercicio.

Se evidencia un programa de auditoría interna adecuado con duración de las auditorías internas acorde al alcance de la organización.

Se dio cubrimiento en requisitos, procesos y sitios (permanentes o temporales) que posee la organización.

Se evidencio la planificación de las auditorías internas de forma adecuada.

Se evidencia la adecuación e implementación oportuna de los planes de acción definidos para el tratamiento y cierre de las no conformidades identificadas.

Se recomienda orientación de la auditoría interna de acuerdo con directrices de ISO 19011.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se dio cubrimiento de las entradas para la revisión requeridas por la norma, así como los resultados o salidas de la revisión por la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia

Se evidencia la relación de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua

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

El sello ICONTEC se utiliza en la hoja membrete de las comunicaciones de la empresa

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

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?

No

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

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?

No.

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

No.

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

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

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?
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

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

Se recomienda Mantener el alcance del certificado	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: JUAN DAVID AYALA GOMEZ Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2025	12	15

--	--	--	--	--

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
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 auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
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

- ✓ Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2025-12-10 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- ✓ Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2025-12-15.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			No. 1 de 1
☐	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.3 PLANIFICACION DE CAMBIOS
☒	No - Conformidad Menor		
Descripción de la no conformidad: La organización NO lleva a cabo de manera planificada los cambios en el sistema de gestión de la calidad.			
Evidencia: La organización NO considero para los siguientes cambios relevantes que se vienen desarrollado en			

la organización:		
- Actualización de requerimientos legales reglamentarios con Actualización de la Res. 40150:2024 RETILAP y Res. 40117:2024 RETIE. - Implementación del referencial ISO 55001. - El cambio de proveedor de plataforma del sistema de alumbrado Público desde hace 3 meses de ODDO a paso a VENUS. - Programa de seguridad eléctrica El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema de gestión de la calidad; la disponibilidad de recursos; y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Como se establece en el Procedimiento de mejora continua PC-MM-01 Actividad 5 con la utilización del registro Planificación de cambios FO-MM-11 v02:		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Diligenciar el formato FO-MM-11, para cambios significativos como: • Actualización de requisitos legales (RETILAP y RETIE). • Implementación del referencial ISO 55001. • Cambio de plataforma de gestión (ODDO a VENUS). • Programa de Seguridad Eléctrica.	Formatos FO-MM-11 diligenciados	2026/01/15
Descripción de la (s) causas (s) Análisis de Causa (Método: 5 Porqués) 1. ¿Por qué ocurrió? No se planificaron los cambios del SGI. 2. ¿Por qué? Los líderes de proceso no utilizaron el formato FO-MM-11. 3. ¿Por qué? No existía un mecanismo de control que exigiera la planificación antes de ejecutar cambios. 4. ¿Por qué? El procedimiento PC-MM-01 no estaba integrado al flujo operativo de aprobación de proyectos o cambios. 5. ¿Por qué? Falta de sensibilización y entrenamiento sobre el impacto de los cambios en el SGI. Causa raíz: Ausencia de un control institucional obligatorio que active el uso del FO-MM-11 para cualquier cambio significativo, acompañado de insuficiente sensibilización de los líderes acerca de su aplicación.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar capacitación formal sobre PC-MM-01 y FO-MM-11 para todos los líderes de proceso	Registro de asistencia	2026/02/27
Incluir la revisión del FO-MM-11 como requisito obligatorio en cualquier solicitud de cambio o proyecto	Ajuste del procedimiento y circular interna	2026/02/27
Registrar retroactivamente los cambios recientes identificados por ICONTEC en FO-MM-11	Formatos FO-MM-11 diligenciados	2026/02/27
Realizar auditoría interna enfocada en la verificación del uso del FO-MM-11	Informe de auditoría	2026/02/27
Actualizar el PC-MM-01 para incluir un control	Procedimiento actualizado	2026/02/27

formal previo de cambios		
--------------------------	--	--

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la *Guía para la solución de no conformidades en la ruta*
<https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link
Evaluación de la conformidad.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC- Evaluación de la conformidad.

ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN

ANEXO 4

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (1) 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-0007) hasta:	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA 2023-12-20	
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-0007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. 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-0007 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 CARLOS ALLOQUERO.	