

Se debería asegurar la conservación de la información documentada de las encuestas realizadas sobre los análisis, las conclusiones, las decisiones y las acciones tomadas para garantizar la mejora continua. Dar celeridad al proyecto de implementación de la factura electrónica, considerando los grandes beneficios como el no uso de papel, no impresión, no gastos de mensajería, y la oportunidad y eficacia de la entrega a los usuarios, con impacto al medio ambiente, en la satisfacción de los usuarios y en las finanzas de la empresa.

Establecer mecanismos para asegurar que se evalúe la conveniencia de establecer acciones correctivas para las PQRs que lo ameriten y para las tipologías más recurrentes, tales como: consumos y cobros promedio.

Fortalecer el entendimiento de los conceptos asociados a las Salidas no Conformes, para diferenciarlos del anterior: Producto/servicio no conforme y fortalecer su implementación como en el manejo de las lecturas iniciales de los medidores que se reportan como errática, se registra como producto no conforme y se hace el tratamiento respectivo pero no hay análisis de causas para la reducción de estas lecturas erráticas.

En las mediciones de los indicadores de los procesos Comercial – Cartera, Gestión Financiera y Gestión Tecnológica, los análisis de los resultados deberían orientarse a la identificación de las oportunidades de mejora para asegurar la mejora continua.

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
En el primer semestre del 2021 se han recibido 7289 PQRs	Consumo: 2751 Otros 2402 Cobros promedios: 1089	Se evidencian las acciones correspondientes y oportunas de acuerdo con la normatividad legal

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. La Empresa reporta que no se han presentado solicitudes o comunicación ambientales o de SST.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001: Durante el último año no se reportan retiradas 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:

	2020	2021
AT Propios	27	29
AT Contratistas	4	2

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



IF	0,07	0,01
IS	0,01	0,17
IEL	0	0
PEL	0,52	0,52

Para los accidentes, se realizaron las investigaciones, en donde se determinaron las causas y los planes de acción para evitar su recurrencia.

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. No se reportan eventos diferentes a la contingencia por la pandemia por el Covid – 19.

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 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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	5 Ncm - (9001)	8.3.3.e., 7.1.5.2, 10.2.1.b., 8.4.2.b., 9.2.2.a. / f.
	2 NCM – (14001) 3 Ncm	Mayores: 8.1, 9.1.2 Menores: 6.1.1, 10.2.b), 9.2.2
	2 NCM - (45001) 2 Ncm	Mayores: 4.5.2, 4.5.2 Menores: 4.5.1, 4.5.5
	1ª de seguimiento del ciclo	2 - (9001) 6 - (45001)
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, 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

¿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

El último ciclo de auditorías internas fue realizado entre el 21 de septiembre y el 16 de octubre del 2020 incluyendo todos los procesos y sedes del sistema.
 Las auditorías internas se desarrollaron de acuerdo a la planificación.
 Para las auditorías internas se conto con auditores con formación en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 19011:2018 y experiencia en la realización de auditorías internas.
 Como resultado de las auditorías internas, se identificaron 77 no conformidades para las cuales se establecieron las correcciones, análisis de causa y acciones correctivas, las cuales se encuentran en etapa de implementación
 Los informes de las auditorías internas presentan un abalace del sistema.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección fue realizada el día 13 de abril del 2021 incluyendo todas las entradas y salidas requeridas por la norma.
 Dentro de la revisión se realizo el seguimiento a la planeación estratégica con las políticas y objetivos del sistema.
 El informe presenta un balance consistente del sistema en términos de adecuación, conveniencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica.

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
- 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
- 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

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 presentaron no conformidades mayores? SI NO

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

¿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: AAAA-MM-DD

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? Sí/No
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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015)	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar anticipadamente 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 (ISO 45001:2015)	X	
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: Eduardo Ronderos Bermudez	Fecha: 2021	08 23

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



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	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 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P.		
Dirección del sitio:	Carrera 3 No. 1-04 La Pola, Ibagué, Tolima, Colombia.		
Representante de la organización:	Felipe Andrés Calderón Quiroga		
Cargo:	Director de Planeación	Correo electrónico	grupocalidad@ibal.gov.co
Alcance de la certificación:	Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, facturación, vinculación y atención a usuarios.		
Alcance de la auditoría:	Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, facturación, vinculación y atención a usuarios.		
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, + la documentación del Sistema de Gestión, Auditoria por medios tecnológico - MT		
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"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización / Migración (ISO 45001)		

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



Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			
Auditor Líder:	Eduardo Ronderos Bermúdez (ERB)	Correo electrónico	eronderos@icontec.net
Auditor:	Sandra Santos Londoño (SSL)	Auditor	Fernando Ángel Botero (FAB)
Experto técnico:	--		
Observador Profesional de apoyo	--		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-07-26	7:30	8:00	Verificación de la conexión - MT	ERB- SSL- FAB	Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co
2021-07-26	8:00	8:30	Reunión de apertura - MT	ERB- SSL- FAB	José Rodrigo Herrera Mejía Gerente gerencia@ibal.gov.co Harold Rodríguez Director Operativo director_operativo@ibal.gov.co Oscar Gutiérrez Director Administrativo y Financiero direccion.administrativa@ibal.gov.co Felipe Calderón Director Comercial felipe.calderon@ibal.gov.co Álvaro Useche Director de planeación (e) usecheperdomoa@gmail.com Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com Olga Lucia Lievano Secretaria General sgeneral@ibal.gov.co Willinton Jaramillo Jefe de Atención al cliente wijar18@yahoo.es Carmen Canizales Jefe de Gestión Facturación y Recaudo ccanizales@ibal.gov.co Jhoana Cazares

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)
					Jefe de Cartera cartera@ibal.gov.co Ricardo Carrasco Jefe de Gestión Financiera financiera@ibal.gov.co Paula Benavides Profesional Área de sistemas paula.benavides@ibal.gov.co Erika Melisa Palma Jefe de Proyectos Especiales ingexitpalma13@gmail.com Diana Guzmán Jefe Centro de documentación gestiondocumental@ibal.gov.co Zaira Tatiana Orjuela Jefe de Comunicaciones comunicaciones@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com Alfonso del Campo Jefe de Alcantarillado adelcampo@ibal.gov.co Ruth Helena Salazar Jefe de Aguas Residuales aguas.residuales@ibal.gov.co Andrés Walteros Jefe de Producción de Agua potabilizacion@ibal.gov.co Diley Vannesa Barrero Olaya Jefe de Acueducto vannesa.barrero@ibal.gov.co
2021-07-26	8:30	12:00	Proceso de Planeación Estratégica - MT 9001 (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 6.1, 6.2, 7.1.1, 9.3, 10) 14001(4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 6.1, 6.2, 7.1, 9.3, 10) 45001(4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 8.1.3, 9.3, 10)	ERB- SSL- FAB	José Rodrigo Herrera Mejía Gerente gerencia@ibal.gov.co Harold Rodríguez Director Operativo director_operativo@ibal.gov.co Oscar Gutiérrez Director Administrativo y Financiero direccion.administrativa@ibal.gov.co Felipe Calderón Director Comercial felipe.calderon@ibal.gov.co Álvaro Useche Director de planeación (e)

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)
					usecheperdomoa@gmail.com Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexli.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-26	12:00	13:00	Receso	FAB	
2021-07-26	13:00	14:30	Proceso de Gestión Comercial y atención al cliente (Atención al cliente y PQR's) Sede La Macerana - MT 9001 (7.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2) 14001(7.3, 7.4, 8.1, 8.2) 45001(6.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2)	FAB	Jefe de Cartera cartera@ibal.gov.co Felipe Calderón Director Comercial felipe.calderon@ibal.gov.co Willinton Jaramillo Jefe de Atención al cliente wijar18@yahoo.es
2021-07-26	13:00	15:00	Proceso de Gestión Comercial y atención al cliente - (Facturación) - sede Cádiz - MT 9001 (7.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2) 14001(7.3, 7.4, 8.1, 8.2) 45001(6.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2)	SSL	Jefe de Gestión Humana Alexandra Medina
2021-07-26	14:30	15:30	Proceso de Gestión Comercial y atención al cliente - (Facturación) - sede Cádiz - MT 9001 (7.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2) 14001(7.3, 7.4, 8.1, 8.2) 45001(6.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2)	FAB	Felipe Calderón Director Comercial felipe.calderon@ibal.gov.co Carmen Canizales Jefe de Gestión Facturación y Recaudo ccanizales@ibal.gov.co
2021-07-26	15:30	16:30	Proceso de Gestión Comercial y atención al cliente - Cartera - (Calle 15)- MT 9001 (7.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2) 14001(7.3, 7.4, 8.1, 8.2) 45001(6.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2)	FAB	Felipe Calderón Director Comercial felipe.calderon@ibal.gov.co Jhoana Cazares Jefe de Cartera cartera@ibal.gov.co
2021-07-26	13:00	16:30	Proceso de Gestión Ambiental - MT 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.2, 9.1.2)	ERB	Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexli.buitrago@ibal.gov.co
2021-07-26	13:00	15:00	Proceso de Gestión Humana - MT	SSL	Alexandra Medina Jefe de Gestión Humana

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)
			9001 (7.1.2, 7.2, 7.3) 14001 (7.2, 7.3) 45001 (5.4, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.1)		talento_humano@ibal.gov.co
2021-07-26	15:00	16:30	Proceso de Gestión Jurídica y Contractual - MT 9001 (8.4) 14001 (8.1) 45001 (8.1.4)	SSL	Olga Lucia Lievano Secretaria General sgeneral@ibal.gov.co Álvaro Useche Almacenista usecheperdomoa@gmail.com
2021-07-26	16:30	17:00	Balance diario - MT	ERB-SSL-FAB	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexli.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combata Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-27	7:30	8:00	Verificación conexión - MT	ERB-SSL-FAB	Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexli.buitrago@ibal.gov.co
2021-07-27	8:00	9:30	Proceso de Gestión Financiera - MT 9001 (7.1.1) 14001 (7.1.1) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.1.1, 7.3, 7.4, 8.1)	FAB	Ricardo Carrasco Jefe de Gestión Financiera financiera@ibal.gov.co
2021-07-26 2021-07-27	15:00 9:30	16:30 11:30	Proceso de Gestión Tecnológica - MT 9001 (7.1.1, 7.1.3) 14001 (7.3, 8.1) 45001 (6.1.4, 7.1.1, 7.3, 7.4, 8.1)	SSL FAB	Carlos Darío Marulanda Jefe Arrea Sistemas sistemas@ibal.gov.co Paula Benavides Profesional Área de sistemas paula.benavides@ibal.gov.co
2021-07-27	11:30	12:00	Balance parcial - MT	FAB	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexli.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combata Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-27	8:00	12:00	Proceso de Planeación - MT	ERB	Álvaro Useche Director de planeación (e)

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)
			9001(7.1.3, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		usecheperdomoa@gmail.com Erika Melisa Palma Jefe de Proyectos Especiales ingexitpalma13@gmail.com
2021-07-27	8:00	10:00	Proceso de Comunicaciones y relaciones públicas - MT 9001 (7.4) 14001 (7.4) 45001 (7.4)	SSL	Zaira Tatiana Orjuela Jefe de Comunicaciones comunicaciones@ibal.gov.co
2021-07-27	10:00	12:00	Proceso de Gestión Documental - MT 9001 (7.5) 14001 (7.5) 45001 (7.5)	SSL	Diana Guzmán Jefe Centro de documentación gestiondocumental@ibal.gov.co
2021-07-27	12:00	13:00	Receso		
2021-07-27	13:00	14:30	Proceso de Sistema Integrado de Gestión – Requisitos Legales - MT 9001 (8.2.2, 8.2.3, 8.2.4) 14001 (6.1.3, 9.1.2) 45001 (6.1.3, 9.1.2)	ERB – SSL	Viviana Rangel Profesional Universitario Jurídica viviana.rangel@ibal.gov.co Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-27	14:30	16:30	Proceso de Sistema Integrado de Gestión – Planificación SST - MT 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4)	ERB - SSL	Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-27	16:30	17:00	Balance diario - MT	ERB-SSL	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-28	7:30	8:00	Verificación Conexión - MT	ERB-SSL	Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental

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)
					alexi.buitrago@ibal.gov.co
2021-07-28	8:00	10:00	Proceso de Saneamiento Básico PTAR El Tejar - MT 9001 (7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7) 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1, 8.2) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1, 8.2)	ERB-SSL	Alfonso del Campo Jefe de Alcantarillado adelcampo@ibal.gov.co Ruth Helena Salazar Jefe de Aguas Residuales aguas.residuales@ibal.gov.co
2021-07-28	10:00	12:00	Proceso de Saneamiento Básico - PTAR Américas - MT 9001 (7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7) 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1, 8.2) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1, 8.2)	ERB-SSL	Alfonso del Campo Jefe de Alcantarillado adelcampo@ibal.gov.co Ruth Helena Salazar Jefe de Aguas Residuales aguas.residuales@ibal.gov.co
2021-07-28	12:00	13:00	Receso		
2021-07-28	13:00	15:00	Proceso de Producción de agua potable – Bocatoma Combeima - MT 9001 (7.1.4, 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7) 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1)	ERB-SSL	Andrés Waltero Jefe de Producción de Agua potabilizacion@ibal.gov.co
2021-07-28	15:00	16:30	Proceso de Producción de agua potable – Bocatoma Cay - MT 9001 (7.1.4, 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7) 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1)	ERB-SSL	Andrés Waltero Jefe de Producción de Agua potabilizacion@ibal.gov.co
2021-07-28	16:30	17:00	Balance diario - MT	ERB-SSL	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co

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



icontec

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)
					Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-29	7:30	8:00	Verificación Conexión - MT	ERB-SSL	Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co
2021-07-29	8:00	10:00	Proceso de Producción de agua potable - PTAP No 1 - MT 9001 (7.1.4, 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7) 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 7.3, 8.1)	ERB - SSL	Diley Vanessa Barrero Olaya Jefe de Acueducto vanessa.barrero@ibal.gov.co Andrés Waltero Jefe de Producción de Agua potabilización potabilizacion@ibal.gov.co
2021-07-29	10:00	12:00	Proceso de Producción de agua potable - PTAP No 2 - MT 9001 (7.1.4, 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7) 14001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 8.1) 45001 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 8.1)	ERB - SSL	Diley Vanessa Barrero Olaya Jefe de Acueducto vanessa.barrero@ibal.gov.co Andrés Waltero Jefe de Producción de Agua potabilización potabilizacion@ibal.gov.co
2021-07-29	12:00	13:00	Receso		
2021-07-29	13:00	15:30	Proceso de Evaluación Independiente - MT 9001 (9.2, 10) 14001 (9.2, 10) 45001 (9.2, 10)	ERB - SSL	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-29	15:30	16:30	Consulta y participación de los trabajadores – MT Copasst y comité de convivencia laboral 45001(5.4)	ERB - SSL	Álvaro Useche Director de planeación (e), presidente de Copasst y Comité de Convivencia usecheperdomoa@gmail.com Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.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



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-07-29	16:30	17:00	Balance diario - MT	ERB-SSL	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-30	7:30	8:00	Verificación Conexión - MT	ERB	Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co
2021-07-30	8:00	10:00	Proceso de Producción de agua potable - Redes - MT 9001 (7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)	ERB	Diley Vanessa Barrero Olaya Jefe de Acueducto vanessa.barrero@ibal.gov.co
2021-07-30	10:00	12:00	Proceso Aseguramiento y calidad del agua - MT 9001 (7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)	ERB	Gladys de La Pava Jefe de Control de Calidad controlcalidad@ibal.gov.co
2021-07-30	12:00	13:00	Receso		
2021-07-30	13:00	14:30	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior - MT	ERB	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com
2021-07-30	14:30	15:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa - MT	ERB	Mónica Méndez Profesional de Calidad grupocalidad@ibal.gov.co Alexi Liliana Buitrago Caycedo Jefe de Gestión Ambiental alexi.buitrago@ibal.gov.co Claudia Combita Profesional Salud Ocupacional claudia2073@hotmail.com Zaira Tatiana Orjuela Jefe de Comunicaciones comunicaciones@ibal.gov.co
2021-07-30	15:00	16:30	Preparación informe de auditoría	ERB	Auditor Líder y equipo auditor

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



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-07-30	16:30	17:00	Reunión de cierre - MT	ERB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos.					
Los requisitos de la norma ISO 9001:2015, 5.2, 6.1 6.2, 6.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10.2 se auditarán en todos los procesos que aplique.					
Los requisitos de la norma ISO 14001:2015, 5.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 7.3, 7.5, 10.2 se auditarán en todos los procesos que aplique.					
Los requisitos de la norma ISO 45001:2018, 5.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 7.3, 7.5, 8.1.3, 9.1.1, 10.2 se auditarán en todos los procesos que aplique.					
Es una auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación (ONAC)					
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.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2021-07-02		

ANEXO 2

No aplica.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-08-05 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 2021-08-23.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 7
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 4.4.2b
Descripción de la no conformidad: La organización no conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		
Evidencia No se tiene evidencia del Plan de la acción del proceso de Gestión Financiera el cual es una salida del proceso en su etapa de planificación.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Se procederá a registrar el plan de acción del grupo financiero en el formato que establezca la entidad.	Diligenciamiento del formato plan de acción	30 de octubre 2021
Descripción de la (s) causas (s) 1. No se tiene claramente definido el formato para el plan de acción del proceso. 2. Falta de socialización y seguimiento al plan de acción del proceso en el equipo de trabajo.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer e implementar un formato de plan de trabajo transversal a todos los procesos.	Formato de plan de trabajo aprobado	30/12/2021
Actualización de la caracterización de los procesos en la actividad de la planeación.	Caracterizaciones actualizadas	30/12/2021
Socialización y seguimiento al plan de trabajo en cada uno de los procesos.	Lista de asistencia	31/01/2022

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 7		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 45001:2018	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.2.d</td> </tr> </table>	Requisito(s):	5.2.d
Requisito(s):				
5.2.d				
Descripción de la no conformidad: La política del sistema de seguridad y salud en el trabajo no incluye un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST.				
Evidencia: Manual del sistema integrado de gestión, código SG-M-001, versión 18 del 12 de febrero del 2021.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Actualizar la política de seguridad y salud en el trabajo conforme a la ISO 45001/2018	Política en seguridad y salud en el trabajo firmada por el representante legal	24/09/2021		
Publicación de la política de seguridad y salud en el trabajo	Política en seguridad y salud en el trabajo publicada	28/09/2021		
Socialización de la política en seguridad y salud en el trabajo	Soporte de la socialización (remota/presencial)	29/10/2021		
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque no se analizó cada uno de los ítems que hacen parte de la norma ISO 45001/2018 con respecto a la política en seguridad y salud en el trabajo. 2. Falta de directrices de la alta dirección para la actualización del direccionamiento estratégico de la empresa. 3. Falta de socialización y divulgación de la Política de SG SST 				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Revisión y seguimiento permanente a la política y objetivos del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Actas de reunión	Anual		
Remitir a la alta dirección propuesta de actualización del direccionamiento estratégico tomando como base las normas del sistema de gestión implementado y el plan de desarrollo Municipal.	Oficio a la alta dirección	24/09/2021		
Socialización y divulgación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	Asistencia a socialización	29-10-2021		

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 7		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 45001:2018	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.4.c</td> </tr> </table>	Requisito(s):	5.4.c
Requisito(s):				
5.4.c				
Descripción de la no conformidad: No hay evidencia de la determinación y eliminación de los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no pueden eliminarse.				
Evidencia: En el Informe de diagnóstico 45001:2018 de julio del 2020, se establece el cumplimiento, pero no hay evidencia de ninguna acción al respecto				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Identificar los obstáculos o barreras de la participación de los trabajadores en todos los niveles.	Acta de reunión	30/09/2021		
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de análisis e interpretación al cumplimiento de cada uno de los ítems de los requisitos de la norma ISO 45001/2018. 2. No se cuenta con un procedimiento que establezca el proceso de participación y consulta de los trabajadores. 				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Actualizar y hacer seguimiento de la implementación de los requisitos de la norma.	Lista de chequeo actualizada	10/12/2021		
Establecer un procedimiento para la participación y consulta de los trabajadores.	Procedimiento aprobado	29/10/2021		
Socializar e implementar el Procedimiento para la participación y consulta de los trabajadores	Soporte de la socialización Registro de participación y consulta de los trabajadores	16-11-2021		

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 7
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 45001:2018	Requisito(s): 5.4.d.8
Descripción de la no conformidad: No hay evidencia de enfatizar la consulta de los trabajadores no directivos sobre la planificación, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de programas de auditoría		
Evidencia: En el Informe de diagnóstico 45001:2018 de julio del 2020, se establece el cumplimiento, pero no hay evidencia de ninguna acción al respecto		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar los obstáculos o barreras de la participación de los trabajadores en todos los niveles.	Acta de reunión	30/09/2021
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
1. Falta de análisis e interpretación al cumplimiento de cada uno de los ítems de los requisitos de la norma ISO 45001/2018. 2. No se cuenta con un procedimiento que establezca el proceso de participación y consulta de los trabajadores.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar y hacer seguimiento de la implementación de los requisitos de la norma.	Lista de chequeo actualizada	10/12/2021
Establecer un procedimiento para la participación y consulta de los trabajadores.	Procedimiento aprobado	29/10/2021
Socializar e implementar el Procedimiento para la participación y consulta de los trabajadores	Soporte de la socialización Registro de participación y consulta de los trabajadores	16-11-2021

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 7
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTC ISO 45001:2018	Requisito(s): 7.2
Descripción de la no conformidad: No se ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño, encontrando inconsistencias entre las funciones y los solicitado con el curso de alturas al igual con inconsistencias en la educación y educación alternativa del Operario I.		
Evidencia: Manual de específico de funciones y competencia laborales Resolución 755 de 03 agosto de 2018		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar, modificar o actualizar el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.	Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales Ajustado, Modificado o Actualizado	30/01/2022
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). 1. En la formulación del Manual de Especifico de Funciones y Competencias Laborales no se tuvo en cuenta el personal de la entidad con conocimientos y la experticia técnica en este tema. 2. No se establecieron los requisitos de formación de acuerdo al nivel jerárquico y funciones del cargo 3. No se establecieron las equivalencias de estudio y experiencia de acuerdo a los requisitos del cargo		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Informar a la Alta Gerencia la necesidad de ajustar, modificar o actualizar el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales	Oficio, informando a la alta gerencia la necesidad de ajustar, modificar o actualizar el Manual de Funciones y Competencias Laborales	Agosto 13 de 2021
Incluir la actualización del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales como uno de los productos del estudio técnico de levantamiento de cargas laborales	Análisis de Necesidad de Levantamiento de Cargas Laborales donde se incluye la actualización del Manual Especifico de Funciones	Septiembre 24 de 2021 30/01/2022

Descripción de la (s) causas (s)
 (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...)

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