

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA		
SITIO WEB: www.camaraguajira.org		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 6 No. 11-03, Riohacha, Guajira, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	NA	NA
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Registro mercantil, registro único de proponentes, y registro de entidades sin ánimo de lucro. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicios de desarrollo empresarial. Servicio de gestión cívica.		
Public registry services: Commercial registry, proponents registry and nonprofit entities registry. Conciliation and arbitrage services. Business development services, public spirited management services.		
CÓDIGO IAF: 39/2		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2008		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Omar Alonso Brito Cuadrado	
Cargo:	Director Administrativo y Financiero	
Correo electrónico	obrito@camaraguajira.org	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Renovación y actualización	
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2017-04-21	0.5
Auditoría en sitio	2017-05-02/03/04	2.5
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	ALVARO PERDOMO BURGOS	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 2877-1	
Fecha de aprobación inicial	2005-02-23	
Fecha de próximo vencimiento:	2017-05-21	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 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 en el 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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 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 y documentos de origen externo aplicables.
- El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 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.
- “La Organización y no el ICONTEC, es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación. La certificación del Sistema de Gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer productos o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios o requisitos contractuales exigibles a los productos o servicios suministrados por la Organización”. Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión (ES-R-SG-001, Versión 6, Numeral 3.18):
- 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.
- El equipo auditor manejó la información documentada 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.
- Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- ¿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
- Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: NA
- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes?

Si No NA

7.3 “Diseño y desarrollo”, debido a que las características de los productos y servicios que ofrece la organización, están regulados por las normas expedidas por la legislación aplicable a las Cámaras de Comercio.

7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y medición” debido a que no aplican para la evaluar la conformidad del producto.

- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?:

Si No NA

Si aplica indicar ¿en cuáles sitios temporales, se realizó auditoría, a cuáles proyectos o contratos? Indicar que actividades del alcance fueron cubiertos en cada contrato o proyecto o sitio temporal auditado:

Servicios de selección y contratación auditados por registros: NA

- ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

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

- ¿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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No

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

- ¿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

- ¿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, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No

En caso afirmativo descríbalas: NA

- ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación.

Si No No aplica

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo:

En caso afirmativo incluir si el control: NA

Lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio

El control esta compartido entre la Organización y el proveedor.

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

Si No

En caso afirmativo, cuáles: NA

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

Si No

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

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

Si No

En caso afirmativo, por favor describa brevemente: NA

- 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. o eliminar si 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
	NA	NA	NA

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, se debe realizar verificación complementaria o eliminar si no aplica. NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

- ✓ Como parte integral del registro de la revisión por la dirección, se deberían incluir las actividades realizadas para atender las oportunidades de mejora planteadas en el informe de la anterior auditoria externa, ya que algunas de ellas pueden tener el propósito de evitar el riesgo de que se generen no conformidades, como por ejemplo lo relacionado con producto y servicio no conforme. Es necesario que se deje evidencia en el acta de que las recomendaciones del Ente certificador fueron analizadas y las decisiones que se tomaron sobre cada una de ellas.
- ✓ Es recomendable incluir en el registro de la revisión por la dirección (RPLD), mayor información sobre el análisis y diagnóstico estratégico utilizado para la planificación e igualmente mencionar los objetivos estratégicos y el alineamiento de los objetivos de la calidad. Revisar la caracterización de Planeación Directiva para darle un perfil de direccionamiento estratégico a la organización, alineándola con los nuevos requisitos de 9001:2015.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ De nuevo la recomendación de incorporar en el seguimiento, monitoreo y medición de los procesos, el ejercicio de análisis comparativo del periodo anterior con los resultados del último año, identificando los aportes y contribución del SGC y la tendencia de la mejora frente al año anterior. El registro de la RPLD debería contener mayor información resultante del análisis de datos e indicadores.
- ✓ Como complemento de lo anterior, es necesario incluir en el registro de la revisión por la dirección (RPLD), un resumen de la información sobre el análisis del contexto interno y externo de la organización, así como los mecanismos utilizados para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ✓ Como parte de la transición hacia la nueva versión de ISO 9001, conviene efectuar una revisión de las caracterizaciones de procesos, procedimientos e indicadores, utilizando el ciclo PHVA, lo que permitirá realizar una actualización, validación y justificación de las actividades que se ejecutan hoy, lo cual se debería alinear con la identificación de los riesgos operacionales, incluyendo producto y servicio y no conforme, así como también la evaluación de los puntos de detección y control, el análisis de costos y productividad y la eficacia de las acciones correctivas que se han implementado.
- ✓ Se reitera la recomendación, de cara a la transición a la nueva versión de ISO 9001, para que la gestión del riesgo sea considerada como un nuevo proceso, el cual se debería basar en el ciclo PHVA, para establecer la metodología que utilizara la organización para la identificación, evaluación, clasificación, tratamiento, seguimiento, monitoreo y medición de los riesgos.
- ✓ Es necesario identificar de manera precisa las causas que están generando la disminución del índice de satisfacción de los clientes, con el fin de diseñar las estrategias y los planes de acción que apunten a su pronta recuperación.
- ✓ Llevar a cabo la revisión del procedimiento utilizado para la recepción, tratamiento y solución de las quejas y reclamos y su relación con el producto – servicio no conforme, con el fin de asegurar que se reciben, se registran y se les da tratamiento a las inconformidades de los clientes, para tener la seguridad de que no existan situaciones que estén afectando el índice satisfacción de los clientes.
- ✓ Teniendo en cuenta la importancia y trascendencia de este recurso, se debería definir un proceso propio para la Gestión del Talento Humano, que incluya las actividades de reclutamiento, selección, contratación, nomina, prestaciones sociales, seguridad y salud en el trabajo, capacitación, bienestar social, de tal forma que existan elementos suficientes que permitan realizar una gestión con indicadores del balance social interno, para generar calidad de vida y fortalecer el sentido de compromiso y pertenencia del personal.
- ✓ Es conveniente efectuar una revisión del proyecto que se está adelantando para elaborar el plan de contingencia y continuidad del negocio, aplicando algún modelo como por ejemplo ISO 22301. También se debe alinear con los demás procesos de la organización para incluir en el plan lo relacionado con los riesgos operacionales y realizar el análisis de los riesgos que son transversales en todos los procesos, con el fin de identificar y evaluar riesgos comunes y establecer los planes de tratamiento. El proyecto debería incluir el plan de tratamiento de los riesgos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Lo anterior permitirá contar con un enfoque de gestión integral del riesgo, contemplando el plan de tratamiento y monitoreo de los riesgos para la continuidad en la prestación de los servicios, incluyendo simulacros en la plataforma de hardware y software, con el fin de validar el soporte tecnológico de información y comunicaciones, con el fin de asegurar la reanudación de las operaciones en el menor tiempo posible en caso de una situación grave.

Esto debería ser un trabajo que integre a todas las áreas y procesos de la organización, tanto para el tratamiento de los riesgos operacionales, como para el plan de contingencia y continuidad del negocio. Las normas ISO 27000, ISO 22301, ISO 31000 pueden servir de referencia para esta tarea.

- ✓ El proceso de gestión cívica y social debería tener una relación más directa con las actividades de Desarrollo Empresarial y con los demás procesos misionales de la Cámara, ya que dichas actividades tienen un impacto social en el entorno externo, en aspectos tales como la formalización de la economía que a su vez tiene una incidencia en el empleo, la seguridad social y la generación de impuestos para el desarrollo regional, así como también el fomento del emprendimiento y acompañamiento en la creación de empresas, etc.
- ✓ El procedimiento para el control de servicio no conforme, debería incluir la descripción de las características o condiciones para calificar como “no conforme” un producto o servicio, así como también las actividades que se deben realizar para la corrección, derogación o autorización para liberar el producto no conforme, indicando a los responsables, así como la condición que asegure el análisis de la falla para determinar si debe generar o no una acción correctiva.

4.2 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos

Direccionamiento estratégico y compromiso de la Dirección

- ❖ Los seis pilares estratégicos definidos por la Cámara para el año 2017, con el fin de fortalecer a los empresarios y la competitividad regional:
 - ✓ Información
 - ✓ Formalización
 - ✓ Emprendimiento
 - ✓ Fortalecimiento
 - ✓ Innovación
 - ✓ Competitividad
- ❖ El enfoque de los objetivos estratégicos de la Cámara, dirigiendo los esfuerzos en crear y fortalecer las condiciones necesarias para que las empresas de La Guajira sean sostenibles, innovadoras y que generen valor; fortaleciendo también el seguimiento de proyectos que impacten el desarrollo socio económico del departamento, para promover el trabajo conjunto y articulado entre empresarios, gremios, sectores productivos y la entidad, para incentivar el desarrollo empresarial y competitivo de La Guajira.
- ❖ El énfasis de la gestión para el año 2017 centrado en cuatro objetivos estratégicos:
 1. Conformar equipos de trabajo con empresarios a nivel nacional e internacional para generar competitividad y desarrollo empresarial.
 2. Generar cobertura y crecimiento de la entidad con servicios innovadores.
 3. Acompañar al empresario de la región con un servicio integral que permita desarrollar su emprendimiento, fortalecimiento e innovación.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4. Fortalecer y mantener capacidad institucional para prestar unos servicios acordes a las expectativas de los clientes.

Gestión Cívica y Social

❖ Las actividades sociales desarrolladas en el año 2016 por la Cámara en asocio con la comunidad ciudadana, tales como la “Caminata por la Paz” y la realización de la novena navideña para los niños de Riohacha, con una participación en promedio de 150 niños.

Desarrollo Empresarial

❖ Las actividades del proceso centradas en tres ejes estratégicos de gestión, el desarrollo de misiones comerciales, industriales y de servicios, la oferta de servicios de capacitación a las empresas y la realización de ferias comerciales, promoción del arte, el turismo y la cultura de la Guajira.

❖ Los objetivos estratégicos del proceso porque incluyen actividades para apoyar a las empresas de la región para ser sostenibles, innovadoras y generadoras de valor. La articulación de la Cámara con los gremios, sectores productivos, entidades públicas y empresas para apoyar el desarrollo empresarial y la competitividad de la Guajira.

❖ Las actividades de capacitación a los empresarios, abarcando temas como la innovación, estrategias para exportar bienes y servicios, gestión internacional del turismo, socialización del estatuto del consumidor, marketing estratégico, red regional de emprendimiento, ruedas de negocios del sector turístico, conciertos municipales de emprendimiento.

Registro Mercantil, RUP y Entidades sin ánimo de lucro

❖ Los programas desarrollados durante el año 2016 para fortalecer la capacidad de la Cámara, llevando a cabo eventos tales como la promoción del plan de formalización, el plan de marketing digital, el plan de acercamiento con medios de comunicación, la promoción de servicios propios y delegados, así como también la actualización y modernización de la plataforma tecnológica para mayor seguridad y eficiencia de las comunicaciones en asocio con CONFECAMARAS.

❖ Relación de 2.786 matrículas en el Registro Mercantil de personas naturales y 422 de personas jurídicas en el 2016, frente a 2.120 y 279 de las mismas categorías, presentadas durante el 2015 lo que refleja un aumento del 31 % en las matrículas de personas naturales y un aumento del 51 % de las personas jurídicas. Las matrículas de establecimientos de comercio presentaron un aumento equivalente al 23% de un número de 2.422 frente a 1.973 del 2015.

❖ Los resultados de las actividades realizadas durante el año 2016 en la promoción de los servicios de la Cámara porque se reflejan principalmente en el crecimiento de las renovaciones del registro de personas naturales, sociedades comerciales y establecimientos de comercio como se puede ver en la siguiente tabla:

Renovaciones	2016	2017	Var.
Personas naturales	3578	4605	28.7%
Sociedades comerciales	751	871	15.9%
Establecimientos de comercio	4087	4526	10.7%

❖ En el año 2016 se hizo presencia en todos los 15 Municipios que conforman la jurisdicción, incluyendo los 9 Municipios de la jurisdicción del Departamento de La Guajira, en dónde ésta

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

entidad no cuenta con sedes y punto de atención. Como son: Hatonuevo, La Jagua, El molino, Distracción, Uribia, Urumita, Dibulla, Manaure y Albania. Este resultado cumple con el indicador en un nivel satisfactorio. En el 2017 ya se han visitado cinco de los nueve municipios.

Centro de Conciliación y Arbitraje

- ❖ Las actividades sociales desarrolladas por el Centro tales como la prestación de servicios gratuitos, realizando jornadas de difusión y sensibilización con convocatorias publicas, la formación de operadores de insolvencia de personas naturales no comerciantes con la realización de Diplomados sobre insolvencia económica, los cursos de formación programados para fortalecer los conocimientos y capacidades profesionales de los conciliadores y árbitros y las capacitaciones en MASC para la comunidad jurídica de la Guajira.
- ❖ Se verifico la documentación de las hojas de vida de Conciliadores y árbitros y su inscripción en la plataforma del Ministerio de Justicia:
 - Barros Zuñiga Jussica Catherine – CC. 40.941.918 – TP 165.670 CSJ
 - Rivadeneira Bueno Erika Paola – CC. 40.943.049 – TP 177.030 CSJ
 - Barros Lopez Albert Diomar – CC 17.808.085 – TP 34.821 D-1 CSJ
 - Conrado Pimienta Shilly Isabel – CC 40.913.942 – TP 39.290 CSJ

Tecnologías de la información y comunicaciones

- ❖ El proyecto de plan de continuidad del negocio desarrollado por el área de tecnología de la información, estableciendo las fases para la administración del plan de contingencia, iniciando con el conocimiento del negocio, el análisis del impacto de los riesgos identificados, las estrategias de continuidad, el mantenimiento del plan, incluyendo la evaluación, la activación, la recuperación y el retorno de los procesos a la normalidad, estableciendo los roles y responsabilidades de los líderes de los procesos.

Gestión de los recursos – Recursos Humanos

- ❖ El plan anual de capacitación porque contempla temas relacionados con el bienestar y la salud en el trabajo, tales como hábitos de vida saludables, prevención de los factores de riesgos de la salud, manejo del estrés y las relaciones personales, procedimientos operativos normalizados en seguridad y salud en el trabajo. También se incluyen temas relacionados con el servicio al cliente, actualización en ISO 9001:2015, trabajo en equipo y otros aspectos derivados de los resultados de la evaluación del desempeño.
- ❖ El sistema de evaluación de desempeño porque incluye la concertación de objetivos con los colaboradores, así como también los planes de trabajo, los riesgos, el análisis de las competencias y habilidades, la conducta laboral y las factores y aspectos por mejorar.
- ❖ Se realizó verificación documental a las siguientes Hojas de vida:
 - Belines Begni Fuentes Meza – Coordinadora Desarrollo Empresarial – CC. 1.098.714.028
 - Maria Clara Romero Lopez – Jefe de Contabilidad y Financiera – CC. 40.934.842
 - Yendis Paola Amaya Ortiz – Analista de Registros CAE – CC. 1.118.817.308
 - Pablo Segundo Ballesteros Bernier – Coordinador Registros Proponentes CAE – CC. 84.084.741

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

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique. (Aplica a partir de la primera auditoria de seguimiento).
- Se cuenta con un procedimiento para el control de solicitudes, quejas y reclamos, que tiene como objetivo gestionar de manera oportuna, confidencial y objetiva esta actividad para garantizar la mejora en la prestación del servicio.
- Los principales canales mas usados son el correo electronico de los clientes, definido para recibir las quejas. Tambien se reciben vía telefónica y existe un link en la pagina web. El mayor numero de quejas se refiere a la demora en la atención por ventanilla.

	2014	2015	2016
Quejas y reclamos	9	5	6

Estas se registran en el sistema de información definida por la entidad. El área de calidad recibe las PQRs, las tramita y genera la respuesta al usuario, o realiza el traslado si no es de su competencia la solución.

Se aplican encuestas triemstrales para evaluar la satisfacción del cliente en el servicio de registros publicos. La tendencia del indicador anual promedio del indice de satisfacción ha sido la siguiente:

Factor evaluado	2014	2015	2016
Promedio total	93.2%	91.0%	90.0%

- Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo para ISO 14001, OHSAS 18001. NA
- Incluir los eventos adversos para ISO 13485 y las recogidas de producto del mercado, para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 (eliminar si no aplica). NA
- Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados (Aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento). No se presentaron incidentes.

Acciones tomadas por la Organización frente a éstos incidentes: NA

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

No se han presentado eventos que hayan afectado el desempeño del SGC.

- ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA

Si la respuesta es afirmativa, relacione brevemente las acciones tomadas por la Organización frente a estas quejas. NA

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

- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No
 Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación: NA
- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?
 Si No
 En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad del riesgo? Si No . La organización ha comenzado a implementar la gestión del riesgo.
- ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No
 Si la respuesta es negativa, por favor explique: NA

5.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	5.6.2, 6.2.2 e), 7.1
1ª de seguimiento del ciclo	1	8.2
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA

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

Si No .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La última auditoría interna de la calidad se realizó del 05 al 07 de diciembre de 2017, fue realizada por los profesionales internos y se auditaron todos los procesos.

Se cuenta con un procedimiento para la realización de las auditorías internas de la calidad. Se verifico la competencia del auditor, según el perfil definido en el procedimiento. Los perfiles y la metodología para la realización de las auditorías internas de la calidad se ajustan a las directrices de la NTC ISO 19011.

Como conclusiones de la auditoria se destaca que el sistema integrado de gestión ISO 9001, ha tenido un adecuado mantenimiento, prestando el soporte para el cumplimiento de los requisitos y logro de los objetivos Institucionales.

En la ultima auditoria de ICONTEC no se presentaron hallazgos de no conformidades.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección se llevó a cabo el 23 de enero de 2017. Se cubrieron todas las entradas reglamentarias. Adicionalmente se incluyó la revisión de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, acompañados del análisis DOFA de la organización.

Como conclusiones generales, se destacan el cumplimiento de las expectativas y de los compromisos con los clientes, así como también es evidente el compromiso de la alta dirección con el SGC, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en los procesos y la integración de los requisitos con las actividades propias de la organización.

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

También se resalta el cumplimiento de los objetivos estratégicos, las metas y programas anuales de trabajo, el buen uso de los recursos, contar con un talento humano competente, el cumplimiento de los indicadores a nivel estratégico de las políticas, objetivos de calidad, y de efectividad del SGC, así como también la satisfacción del cliente. Todo lo anterior evidencia que el Sistema de Gestión de Calidad de la organización es eficaz, debe mantenerse y mejorarse continuamente.

Así mismo el SGC ha facilitado consolidar el enfoque de la visión, misión y la cultura de la calidad, así como también materializar el esfuerzo por mantener a la Entidad en el nivel de éxito sostenido, cumpliendo con las expectativas de los clientes, para lograr las metas establecidas y obtener los resultados esperados.

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

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

- Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
Si No No Aplica .

- ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-001?
Si No .

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada y repórtela.

- ¿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

En caso afirmativo indicar la forma como lo realiza la organización y recordarle que no está permitido ese uso, de acuerdo con los requisitos establecidos en el ES-R-SG-001.

- ¿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 .

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada. NA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión.	NA
Anexo 3	Suplemento del informe de auditoría.	NA

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA		
Dirección:	Carrera 6 No. 11-03, Riohacha, Guajira, Colombia		
Representante:	Omar Alonso Brito Cuadrado		
Cargo:	Director Administrativo y Financiero	Correo electrónico	obrito@camaraguajira.org
Alcance: Registro mercantil, registro único de proponentes, y registro de entidades sin ánimo de lucro. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicios de desarrollo empresarial. Servicio de gestión cívica.			
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001:2008, Manual de la Calidad y documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría:	<input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION
	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA
Auditoría multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Reunión de Apertura:	2017-05-02	Hora:	08:00 h
Reunión de Cierre:	2016-05-04	Hora:	12:00 h

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir el plan de la Auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. 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 que serán auditadas.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.

Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e 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.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión

Auditor Líder:	Alvaro Perdomo Burgos APB	Correo electrónico	aperdomo@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		
Fecha:	2017-04-21		

FECHA/ SITIO (si hay más de uno)	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2017-05-02	14:00 - 14:15	Reunión de apertura	APB	Todos los Jefes de Procesos
	14:15 – 16:00	Responsabilidad de la Dirección, compromiso de la Dirección, Revisión por la Dirección, Direccionamiento estratégico: 4.1 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4- 5.5 - 5.6	APB	Claudia Pinzón Cúvelo y Omar Brito Representante de La Dirección
	16:00- 17:00	Gestión cívica: 7.1 – 7.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3	APB	Hilda Lubo Gutiérrez Directora de promoción y desarrollo
2017-05-03	08:00- 10:30	Gestión de los servicios del alcance: Registro Mercantil, RUP y Entidades sin ánimo de lucro: 7.1 – 7.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3	APB	Joel Manjarrez Cuesta Gerente Cae

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA/ SITIO (si hay más de uno)	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
	10:30- 12:30	Gestión de los servicios del alcance: Conciliación y arbitraje: 7.1 – 7.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3	APB	Cristóbal Maya y Karol Guaje Coordinador del centro
	12:30- 14:00	Receso		
	14:00 – 16:00	Gestión de los servicios del alcance: Desarrollo Empresarial: 7.1 – 7.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3	APB	Hilda Lubo Gutiérrez Directora de Promoción Y Desarrollo.
	16:00- 17:00	Tecnologías de la información y comunicaciones: 6.3	APB	Mario Pérez Pinto Jefe de Sistemas de Información
2017-05-04	08:00 – 09:30	Recursos Humanos: 6.2	APB	Rosaura Rodriguez Jefe de Recursos Humanos
	09:30- 11:00	Mejoramiento, Control Interno, Auditorías Internas: 7.1, 7.2, 7.5, 8.2, 8.2.2, 8.2.4	APB	Claudia Pinzón Cúvelo – Omar Brito Jefe de Control Interno- Representante de la Información
	11:00 - 12:30	Manejo de quejas 7.2, Gestión de atención al cliente, medición de la satisfacción del cliente, 8.2.1	APB	Claudia Pinzón Cúvelo – Maribeth Gámez Jefe de Control Interno – Jefe de Comunicaciones
	12:30- 14:00	Receso		
	14:00- 15:00	Preparación informe de cierre	APB	Doctor Alvaro Perdomo
	15:00 – 16:00	Reunión de cierre	APB	Todos los jefes de Procesos
Observaciones:				
1) Los requisitos asociados a los numerales: 4.1, 4.2, 5.5, 6.1, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2.3, 8.4 y 8.5 se verificarán en todas las entrevistas de auditoría.				
2) Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo.				

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



La siguiente sección del informe de auditoría (Anexo 3), se completará luego de la reunión de cierre de acuerdo con los resultados de la misma.

ANEXO 3. SUPLEMENTO DEL INFORME DE AUDITORÍA.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-05-11 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptados por el auditor líder el 2017-05-15

PROPUESTA DE CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta / Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación
1	<p>En la información de entrada de la Revisión por la Dirección no se incluyó la información relacionada con las actividades realizadas y los resultados del control de producto y/o servicio no conforme.</p> <p>Evidencia: Acta de la Revisión de la Presidencia del 23 de enero de 2017, numeral 7.</p>	MENOR	5.6.2	<p>a) Efectuar análisis en los próximos comités de dirección la revisión de los productos no conformes, sus tendencias y la necesidad de darle tratamiento o no con acciones correctivas o de mejora. Dejar evidencia de las decisiones tomadas en el registro del Comité.</p> <p>b) Actualizar los procesos misionales estableciendo la entrada, salida y la identificación de los productos no conformes.</p>	<p>a) Los responsable de los procesos no presentan información de los productos no conformes en la reunión de la revisión presidencial.</p> <p>b) Al terminar la reunión de la Revisión de la Presidencia no se verifica si todas las entradas que son requeridas por el SGC cumplieron.</p> <p>c) El procedimiento no incluye la actividad de entrega de la información sobre la situación de</p>	<p>a) En el proceso de Revisión de la Presidencia, adicionar una actividad para que el Representante de la Dirección incluya una verificación de las entradas con todos los temas que se deben incluir en esta reunión para dar cumplimiento a los requisitos del SGC.</p> <p>b) Realizar esta tarea en la próxima Revisión de la Presidencia.</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



				c) Modificar el procedimiento de producto no conforme para incluir en la Revisión Presidencial, la información estadística de la tendencia y los resultados de las acciones correctivas aplicadas. Fecha de implementación: 2017-05-10	los productos no conformes al proceso de Revisión de la Presidencia.	Fecha:2017-06-30
2	<p>No se mantienen los registros apropiados relacionados con la formación y educación del personal, para demostrar la competencia y cumplimiento de los requisitos exigidos para el desempeño de las funciones.</p> <p>Evidencia: En el expediente de la abogada Shilly Isabel Conrado Pimienta – CC 40.913.942 – TP 39.290 CSJ quien figura como Conciliadora del Centro, no fue posible evidenciar la documentación que acredite haber cursado y aprobado el curso de formación de Conciliadores con una entidad avalada por parte del Ministerio de Justicia. Por lo tanto no se está dando cumplimiento a los Estatutos del Centro. En dicho expediente, también aparece el registro de una sanción con multa de dos salarios mínimos vigentes, aplicada a la doctora</p>	MENOR	6.2.2 e)	<p>a) Archivar en la carpeta correspondiente la certificación de la capacitación de la abogada en conciliación y arbitraje.</p> <p>b) Efectuar una revisión de todas las carpetas de conciliadores y árbitros, para verificar que se encuentre completa y actualizada la documentación requerida en cuanto a capacitación y antecedentes con entidades de control.</p>	<p>a) El certificado del curso de conciliación no se encontraba en la carpeta respectiva.</p> <p>b) El Centro no tiene definidas políticas para los casos de conciliadores y árbitros sancionados que hayan solucionado y cumplido con las sanciones aplicadas, en cuanto a mantenerlos o retirarlos de las listas.</p> <p>c) El centro no contaba con un asistente que atendiera la revisión documental de las carpetas.</p> <p>d) El procedimiento no contempla la revisión periódica de la documentación de las carpetas de árbitros y conciliadores.</p>	<p>a) Modificar en el procedimiento de evaluación de conciliadores y árbitros el numeral 4, donde se establezca una revisión periódica de la documentación sobre antecedentes de los conciliadores y árbitros y actividades de capacitación o formación obligatoria.</p> <p>Fecha:06/05/2017</p> <p>b) Efectuar reintroducción a la nueva asistente en el cumplimiento de los procedimientos del centro.</p> <p>c) Incluir en el plan de trabajo anual, la revisión de las carpetas de conciliadores y árbitros.</p> <p>Fecha: 2017-05-15</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	Conrado, por el Consejo Seccional de la Judicatura de Riohacha, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, Expediente 44001110200020110038401, fecha sentencia 16 de Marzo de 2016, según certificado No. 438017 del Consejo Superior de la Judicatura.					
3	<p>La organización no planifica las actividades necesarias para la realización del producto y el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Evidencia: En la presente auditoria no fue posible evidenciar la ficha de planificación de eventos cívicos y sociales, ni el cronograma de actividades para el año 2017, por lo tanto no se está dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Gestión Cívica y Social Versión 3.0</p>	MENOR	7.1	<p>a) Incluir en el Plan Anual de Trabajo 2017 las actividades del proceso de Gestión Cívica.</p> <p>b) Realizar seguimiento periódico a la ejecución del PAT y dejar evidencia de dicho seguimiento.</p> <p>Fecha: 30-06-2017</p>	<p>a) El Director de promoción y desarrollo no incluyo las actividades de gestión Cívica en el Plan Anual de Trabajo 2017 del área.</p> <p>b) No se han identificado las actividades de Desarrollo Empresarial, que tienen relación o impacto directo con la Gestión Cívica de la Cámara, para incluirlas como parte de la gestión y los indicadores. Igual tarea se debe efectuar para coordinar con los demás procesos de la Cámara la participación de gestión cívica en la contribución social de la Cámara a la comunidad.</p>	<p>a) Reinducción y capacitación al personal de Desarrollo empresarial y Gestión Cívica del Sistema de Gestión de la Calidad y su proceso específico.</p> <p>b) Revisar el proceso y el procedimiento para determinar las actividades propias y conjuntas que realiza Gestión Cívica con otros procesos, con el fin de elaborar el Plan Anual de Trabajo, fijar objetivos, metas e indicadores y efectuar el seguimiento.</p> <p>fecha: 2017-05-31</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



10. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA

Describa aquí las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría o las menores pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron, las evidencias que soportan el cierre y si fueron eficaces. Indicar la fecha en la que se realizó la verificación complementaria.

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
	NA	NA	NA

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

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

Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el alcance y actualizar a nueva versión el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	XX
Se recomienda renovar el certificado y actualizar a nueva versión	
Se recomienda renovar el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reducir el alcance del certificado	
Se recomienda reducir el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reactivar el certificado	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	
Se recomienda suspender el certificado	
Se recomienda cancelar el certificado	
Se recomienda no otorgar el certificado	
Se recomienda no renovar el certificado	
Se recomienda no ampliar el alcance certificado	
Se recomienda no reactivar el certificado	
Se recomienda no restaurar el certificado	
Nombre del auditor líder: ALVARO PERDOMO BURGOS	Fecha 2017 05 15

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 ACCION CORRECTIVA



Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA	Fecha	2017-05-03
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001:08	7.1	
Descripción de la No - Conformidad:			
La organización no planifica las actividades necesarias para la realización del producto y el cumplimiento de los objetivos.			
Auditor:	ÁLVARO PERDOMO BURGOS	Firma del Auditado:	<i>Claudia Forcés</i>
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
En la presente auditoría no fue posible evidenciar la ficha de planificación de eventos cívicos y sociales, ni el cronograma de actividades para el año 2017, por lo tanto no se esta dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Gestión Cívica y Social Versión 3.0			

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA	Fecha	2017-05-02
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001:08	5.6.2	
Descripción de la No - Conformidad:			
En la información de entrada de la Revisión por la Dirección no se incluyo la información relacionada con las actividades realizadas y los resultados del Control del Producto y/o Servicio no conforme.			
Auditor:	ÁLVARO PERDOMO BURGOS	Firma del Auditado:	<i>Claudia Forcés</i>
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
Acta de la Revisión Presidencial del 23 de enero de 2017, numeral 7.			

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA	Fecha	2017-05-03
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001:08	6.2.2 e)	
Descripción de la No - Conformidad:			
<p>No se mantienen los registros apropiados relacionados con la formación y educación del personal, para demostrar la competencia y cumplimiento de los requisitos exigidos para el desempeño de las funciones.</p>			
Auditor:	ÁLVARO PERDOMO BURGOS	Firma del Auditado:	<i>Conrado Pimienta</i>
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>En el expediente de la abogada Shilly Isabel Conrado Pimienta – CC 40.913.942 – TP 39.290 CSJ quien figura como Conciliadora del Centro, no fue posible evidenciar la documentación que acredite haber cursado y aprobado el curso de formación de Conciliadores con una entidad avalada por parte del Ministerio de Justicia. Por lo tanto no se esta dando cumplimiento a los Estatutos del Centro.</p> <p>En dicho expediente, tambien aparece el registro de una sanción con multa de dos salarios minimos vigentes, aplicada a la doctora Conrado, por el Consejo Seccional de la Judicatura de Riohacha, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, Expediente 44001110200020110038401, fecha sentencia 16 de Marzo de 2016, según certificado No. 438017 del Consejo Superior de la Judicatura.</p>			