

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA			
1.2. SITIO WEB: NA			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Carrera 6 No. 11-03 Riohacha, Guajira, Colombia			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	NA	NA	NA
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
<p>Servicios de registro público : 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.</p> <p>No aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios</p> <p>Public registry services: Commercial registry, proponents registry and nonprofit entities registry. Conciliation and arbitration services. Business development services. Public spirited management services.</p> <p>Non-applicability of the requirement 8.3 Design and development of products and services</p>			
1.5. CÓDIGO IAF: 39			
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Claudia Pinzon Curvelo		
Cargo:	Jefe de Control Interno y Calidad		
Correo electrónico	cpinzon@camaraguajira.org		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:			
<p><input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento</p> <p><input type="checkbox"/> Renovación</p> <p><input type="checkbox"/> Ampliación</p> <p><input type="checkbox"/> Reducción</p> <p><input type="checkbox"/> Reactivación</p> <p><input type="checkbox"/> Extraordinaria</p> <p><input type="checkbox"/> Actualización</p> <p><input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)</p>			

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-04-12	0.5
Auditoría en sitio	2019-05-03	1.0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Sandra Sánchez	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC2877-1	
Fecha de aprobación inicial	2005-02-23	
Fecha de próximo vencimiento:	2020-05-21	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
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

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: **NA**

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

No son aplicables los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015:

No aplica el requisito **8.3** *Diseño y desarrollo de los productos o servicios*, por cuanto los requisitos de los servicios que presta la entidad están regulados por el gobierno nacional a través de la circular única de las Cámara de Comercio.

No aplica **7.1.5.2** *Trazabilidad de las mediciones*, por cuanto la entidad no utiliza equipos de medición para determinar la confianza en los servicios que presta.

No aplican, **8.4.1 b)** *los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización*, por cuanto la entidad en el alcance de su sistema de gestión de la calidad no cuenta con proveedores que suministren directamente los servicios prestados a nuestros clientes.

8.4.1 c) *un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización*; debido a que la organización gestiona de forma directa sus procesos, productos y servicios.

8.4.2 a) *asegurarse que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad*, por las razones expuestas anteriormente.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

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

Si No NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

Autorización del Centro de Solución de Conflictos e la Cámara de Comercio de la Guajira, mediante Resolución No. 336 de 11 de febrero de 1994 Código 1069

Creación mediante decreto nacional No. 1409 del 3 de junio de 1965, con jurisdicción en todo el departamento de La Guajira, de la superintendencia de Industria y Comercio.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA La Entidad no trabaja en turnos nocturnos.

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

Proceso de origen externo: NA

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

Si No

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No . Sin embargo se actualizó el programa al nuevo formato de ICONTEC.

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	9.2.2 c) No se asegura la imparcialidad y objetividad del <i>Evidencia:</i> En auditoria interna realizada en noviembre de 2017, el Auditor Líder, de los procesos de Auditoria Interna, Comunicación Organizacional y Gestión Documental, es responsable y coordinador del sistema.	Se revisó la programación de auditorias y para asegurar la imparcialidad con los auditores asignados. Se modificó el procedimiento de auditoria interna numeral 1, donde se declara que el responsable y coordinador del sistema puede liderar la coordinación de auditoria, integrar equipo de auditores, entre otras funciones, pero que no realiza auditoria a procesos directamente involucrados. Se realizó un diagrama de planificación o anexo al programa, donde se cruza Auditor (Cargo que desempeña diferente al rol de auditor) vs procesos que puede o no auditar.	SI
2	9.3.2 e) En la revisión gerencial no se evidencia que se haya incluido la eficacia para las acciones tomadas para abordar los riesgos, teniendo en cuenta la Comprensión del contexto de la organización y Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Satisfacción Cliente, Objetivos, Plan Operativo Anual. <i>Evidencia:</i> Revisión gerencial de enero de 2018.	Se incluyó en el índice de Revisión presidencial, la eficacia para las acciones tomadas para abordar los riesgos, teniendo en cuenta todas las fuentes que deben tenerse en cuenta, quedando predefinido en dicho formato. Se capacitó a los jefes de procesos y auditores internos en seguimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades; así como de todas las fuentes posibles.	SI
	10.2.1 d) No se evidencia que la Entidad revise la eficacia de las acciones correctivas. <i>Evidencia:</i>	Se verificaron las demás acciones correctivas a la fecha, para evidenciar que todas incluyan el análisis de	

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
3	Reporte de acciones correctivas No. 152, 151, 141 y 145.	<p>eficacia.</p> <p>Se capacitó a los jefes de procesos y auditores internos en evaluación de la eficacia de acciones correctivas.</p> <p>Se revisó la metodología actual de evaluación de la eficacia y se adecuó el procedimiento de Acciones correctivas.</p>	SI

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	
<p>Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis y alto conocimiento del contexto organizacional, por el experiencia y conocimiento de ISO empleados en diferentes cargos, desde la Presidencia, lo que agrega mucho valor en dichos análisis y sus validaciones con las diferentes partes interesadas. • Alto compromiso de la presidencia ejecutiva con el sistema de gestión de calidad reflejado en la formación a su equipo de trabajo en temas relacionados con la normatividad ISO. • Los resultados de la indagación de la satisfacción de clientes, principalmente en el apoyo en el acompañamiento y atención a estos, reflejándose en la alta experiencia de servicio, como lo expresan los usuarios. • La búsqueda de herramientas tecnológicas que mejoran la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad. • La gestión alcanzada en la campaña de renovación, para el logro de superación de la meta establecida. • El seguimiento constante de los requisitos en pro de la revisión y verificación de los cambios que las leyes y normas aplicables a su objeto social se estén presentando. <p>Oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer buenas Prácticas que conlleven a la organización presentar y proponer acciones de mejoramiento en busca de la excelencia organizacional. 	

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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- El desarrollo de un sistema de información en materia de recolección y organización que permita el fortalecimiento de la gestión institucional, por cuanto facilita su flujo, el análisis estadístico, la atención al usuario, la ejecución de procesos y optimización de los recursos a través de plataformas efectivamente diseñadas.
- Es conveniente incorporar las auditorías de punto de manera formal al modelo actual de auditorías de la organización y así mismo, sensibilizar en la metodología, para el éxito de ésta, y se pueda aprovechar y maximizar la bondad que brinda dicha técnica y por ende los resultados para la mejora en la organización.
- Es conveniente que tenga mayor apropiación de la información de sus riesgos (matrices) y una mayor sensibilización en cuanto a sus responsabilidades y seguimiento a éstos, con el fin de enriquecer las acciones para abordar los riesgos y la toma de acciones oportunas.
- Reforzar a los auditores nuevos en temas de técnicas administrativas y estadísticas para el análisis de causas, con el fin de reforzar las evidencias.
- Es conveniente que se definan prioridades y agilicen tiempos de las ejecuciones los diferentes planes de acción, para su pronto análisis de la eficacia y en línea con el dinamismo de la organización.
- Se evidencia la evaluación de los indicadores para cada proceso, pero se debe reforzar los análisis de datos con respecto a las cifras que se presentan en los indicadores de gestión y demás datos que se pueden recopilar como producto de la gestión de los procesos, garantizando así la detección de oportunidades de mejora, promoviendo el establecimiento de compromisos de autodesarrollo a cada persona que realiza trabajos que afectan la conformidad del servicio ofrecido por la Entidad.
- Es conveniente que se fortalezca aún más la implementación de la gestión del cambio, si bien se tiene la metodología y evidencia de la misma, se debe aumentar el empoderamiento por el personal de la organización con el fin de asegurar que se estén asegurando e implementando todos los cambios que afecten la integridad y eficiencia del sistema de gestión.

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 validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

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

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

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
22019, a la fecha: 1	Mala atención	La empresa ha implementado acciones como formación en Atención al Cliente; actividades lúdicas; apadrinamiento de clientes difíciles y socialización de la importancia de la experiencia del servicio

La tenencia es positiva a la baja, con respecto a otros años anteriores; aunque el proceso entiende que la atención por ser sensible, es algo lo que siguen y seguirán trabajando (2017:8, 2018:1).

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: No se reportan incidentes.

5.1.3. 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. **NA**

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

5.1.5. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Si No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No

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

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	5.6.2, 6.2.2 e), 7.1
1ª de seguimiento del ciclo	3	9.2.2 c), 9.3.2 e), 10.2.1 d)
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	-	-

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

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

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

Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Durante la auditoría se validaron las competencias de 14 auditores internos con quienes cuenta la Entidad, la auditoría cubrió todos los procesos de la organización, la planificación, requisitos y programación de las auditorías; así como el informe que incluye los resultados de ésta. Así mismo, se verificó el plan, programa, informe, check-list, y todos los documentos pertinentes. Se verificó la adecuación e implementación oportuna de los planes de acción definidos para el tratamiento y cierre de las no conformidades identificadas (11) en la auditoría, las cuales a la fecha de la auditoría están en su mayoría cerradas y otras en proceso, de acuerdo con el programa de implementación.

Se realiza evaluación a los auditores, una vez finalice dicho proceso, con lo que van verificando las competencias y tomando acciones. Así mismo, realizan frecuentes capacitaciones, dinámicas y reuniones de integración de la información.

La auditoría se realizó en fecha: el 28 de noviembre a 3 de diciembre de 2018.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

En la Revisión Gerencial realizada el día 29 de enero de 2019, se dio cubrimiento de las entradas para la revisión, resultados y salidas de la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de requisitos. La empresa lo hace de manera integral con el sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo. La Revisión gerencial es tenida en cuenta y es entrada para el proceso de mejora.

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

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 NA

6.2. ¿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-P-GM-01-A-011?

Si No NA No se usa el logo en su publicidad.

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 AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿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:
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? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
NA	NA	NA	NA
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
NA	NA	NA	NA
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
NA	NA	NA	NA

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		

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



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
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: Sandra Sánchez	Fecha	2019	05	10

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	NA

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 1

PLAN DE AUDITORIA

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

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA		
Dirección del sitio :	Carrera 6 No. 11-03 Riohacha, Guajira, Colombia		
Representante de la organización:	Claudia Pinzón Cúvelo		
Cargo:	Jefe de Control Interno y Calidad	Correo electrónico	cpinzon@camaraguajira.org
Alcance: Servicios de registro público : 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 AUDITORÍA		NTC ISO 9001:2015	
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Sandra Sánchez	Correo electrónico	ssanchez@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2019-05- 03	0800	0830	Reunión de apertura	SS	Todos los responsables de los procesos a auditar
	0830	0930	Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad. 4.0, 4.1, 4.2, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 6.1, 6.2, 7.1.1, 7.4, 8.1, 9.1.1 Revisión de la Presidencia 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.1.1, 5.2, 6.3, 7.4, 9.1.1, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3. 10.3 Comunicación Organizacional. 7.4, 8.2.1, 9.1.2, 5.2.2	SS	Álvaro Romero Guerrero/ Presidente Ejecutivo.
	0930	1030	Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica 5.1.2, 7.1.4, 7.4, 8.2.1, 8.5, 8.6, 8.7	SS	Hilda Lubo Gutiérrez/ Directora de Promoción y Desarrollo Empresarial.
	1030	1130	Conciliación y Arbitraje 7.1.4, 7.4, 8.2.1, 8.5, 8.6, 8.7	SS	Karina Henríquez Torres / Secretaria General.
	1130	1330	Registros Públicos 7.1.4, 7.4, 8.2.1, 8.5.1, 8.5, 4, 8.6, 8.7 Tecnología de la Información y Comunicaciones. 7.1.3, 7.4	SS	Joel Manjarrez Cuesta/ Gerente de Registros Públicos CAE.
	1330	1400	Receso	SS	-
	1400	1430	Compra de Bienes y Servicios 7.4, 8.4.1, 8.4.3		Rosaura Rodríguez García Jefe Administrativa y Talento humano
	1430	1530	Gestión de los Recursos. 5.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4		Rosaura Rodríguez García Jefe Administrativa y Talento humano María Clara Romero López/Jefe de Contabilidad y Financiera
	1530	1630	Mejoramiento Continuo. 9, 10. Auditorías de Calidad.		Claudia Patricia Pinzón Cúvelo/ Jefe Control Interno y

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			<p>Peticiones, Quejas y Reclamos. 5.1.2, 7.4, 8.2.1, 9</p> <p>Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoría de los procesos y/o actividades).</p> <p>Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)</p>		Gestión de Calidad
	1630	1700	Reunión de cierre	SS	Todos los responsables de los procesos auditados
Observaciones:					
Observaciones: Se auditará, en todos los procesos, los requisitos: 4.4, 5.2.1, 6.2.1, 5.2.2, 6.1, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 10.1, 10.2 y 10.3					
La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría. Se solicitará un listado de los documentos y registros del sistema de gestión para la auditoría.					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-04-12
---	------------


ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>NA</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>NA</u>	
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 ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>NA</u> y el requisito al que fue reportada <u>NA</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Claudia Pinzon Curvelo	Firma: 

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.