

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| 1.1. ORGANIZACIÓN | | | |
| CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA | | | |
| 1.2. SITIO WEB: www.camaraguajira.com | | | |
| 1.3. 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. | | | |
| Razón social | 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 | NA |
| 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN: | | | |
| 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. No aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios | | | |
| Public registry services: Commercial registry, proponents registry and nonprofit entities registry. Conciliation and arbitration services. Business development services. Public spirited management services. | | | |
| 1.5. CÓDIGO IAF: 39 | | | |
| 1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NA | | | |
| 1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: NTC-ISO 9001:2015 | | | |
| 1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| Nombre: | Claudia Pinzón Curvelo | | |
| Cargo: | Jefe de Control Interno y Calidad | | |
| Correo electrónico | cpinzon@camaraguajira.org | | |
| 1.9. TIPO DE AUDITORÍA: | | | |
| <input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) | | | |
| 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"/> | | | |

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



| 1.10. Tiempo de auditoría | | FECHA | Días de auditoría) |
|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| Etapa 1 (Si aplica) | | NA | NA |
| Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan | | 2020-04-20 | 0.5 |
| Auditoría remota | | 2020-04-22/24 | 2.5 |
| Auditoría en sitio | | NA | NA |
| 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 AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

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

3.4. 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 qué fechas: **NA**

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

No 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.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

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

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), 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 . Sin embargo, son cambios asociado, *a raíz de la pandemia COVID19 y análisis asociado con la gestión del cambio, en cuanto a planes de contingencia, revisión y actualización de las matrices de riesgos. Se ha visto afectado, pero no de manera crítica ni que amenace al sistema, las formaciones establecidas para los meses afectados, los cuales se evidencia su reprogramación, para próxima realización.*

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No NA

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, 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?

Si No

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

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 Se adjunta carta de solicitud de la empresa.

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 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|
| NA | NA | NA | NA |

3.22 **Por razones de seguridad y atendiendo la emergencia sanitaria, se realiza la auditoría por medio de la herramienta tecnológica TEAMS, conservando la seguridad y confidencialidad de la información y se informa a la empresa, que la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría, la cual transcurrió sin inconvenientes.**

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

- El mejoramiento en temas evaluados desde la satisfacción de cliente: tiempos de entregas del producto final (certificados, peticiones y requerimientos) debido al trabajo ejecutado por grupos interdisciplinarios, como respuesta a las acciones tomadas por la organización, lo cual ha conllevado a la mejora de la productividad.
- La oportuna, adecuación y despliegue, de las actividades relacionadas con la mitigación del impacto del COVID, no solo en temas de seguridad y salud en el trabajo, si no , evitando la afectación a los clientes y partes interesadas, respondiendo en la posibilidad de tiempos, respuestas y producto adecuado.
- En el desarrollo de la pandemia COVID ha llevado ala entidad tener un acercamiento con los empresarios de manera mas estrecha, para dar respuesta a sus inquietudes y solicitudes, tanto en temas empresariales y registrales.

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

- La retroalimentación de los resultados, que se realizó en el mes de diciembre de 2019,, onde se involucró al personal quienes socializaron como desde sus áreas, lo que ha permitido que hayan implementado acciones y cambios que permitieron el mejoramiento de los indicadores.
- Las adecuaciones del proceso de registros públicos, trabajando en las iniciativas de correctivo y preventivo programados trimestralmente, permitiendo la disminución de tiempos de respuestas a los empresarios, lo que ha llevado a un cambio de cultura en la organización, para la mejora que se evidencie en la organización la productividad.
- La disposición de la Presidencia Ejecutiva, y su Equipo inmediato de trabajo y demás colaboradores, para llevar a excelentes condiciones y a buen termino la presente evaluación, contando además con la información correspondiente, la documentación de manera digital. y conversación con jefes de procesos.
- El oportuno despliegue de información a los empresarios en temas relacionados con protocolos de bioseguridad y abastecimiento de alimentos.
- Durante los meses de pandemia la entidad ha desarrollados capacitaciones a los Empresarios en temas financieros, marketing, seguridad y salud en el trabajo, fuetes de financiamiento, entre otro, como apoyo a sus actividades y reactivaciones, lo que ha permitido mayo acercamiento y expresiones de agradecimiento de los empresarios hacía el apoyo recibido.
- Se evidencia el fortalecimiento de los sistemas de información utilizados por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos y más en la cuarentena establecida por el gobierno nacional.

4.2 Oportunidades de mejora

- Es conveniente avanzar en los procesos de re inducción realizados por áreas para fortalecer los servicios virtuales ofrecidos por la entidad.
- Es conveniente evaluar la definición de una metodología mas clara, para la evaluación de la eficacia de la formación, esto para la demostración de evolución y eficacia del área.
- Es conveniente reforzar los conocimientos y sensibilizar con mayor profundidad los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de lograr mayor apropiación y entendimiento, para el logro de un trabajo más fluido e interiorizado en el que hacer de la empresa.
- Es conveniente consolidar las iniciativas de conocimiento organizacional en sus servicios y procesos, documentando en un repositorio común de información el conocimiento ganado por la experiencia y las lecciones aprendidas de los proyectos exitosos o fallas y el conocimiento de fuente externa como tal, como el ofrecido por la academia, normas nacionales e internacionales, conferencias, cursos, etc, en los que participa el personal de la empresa.
- Es importante el seguimiento sistemático definido de las acciones definidas para mitigar los riesgos y así asegurar si implementación y mejora de los planes establecidos.

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

- Como una medida de mejora en la toma de conciencia y el desempeño de los trabajadores de la organización, en especial de esos que afectan directamente la calidad de los servicios prestados, sería conveniente orientar la evaluación del desempeño a aspectos objetivos relacionados con la misión de cada cargo dentro de la organización y de lo que se espera de ellos en los resultados de empresa.
- Como una medida de mejorar y tener mayor claridad en las competencias del personal (Asociadas al eje de formaciones) sería conveniente al momento de la definición de la misma incluso aquellas de origen legal, se definan en función del objeto y/o campo de aplicación del requisito legal.

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 |
|------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2020: 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 |
| 2020: 2 | Prestación de servicios de baños. | La entidad emitió una circular informativa a la orientadora CAE informándole, para que cuando se solicite este servicio, priorizando la condición vulnerable del usuario (mujeres embarazadas y adultos mayores) y frente a la urgencia, estos sean conducido a los baños internos, que se encuentran en un área continua al CAE. |

La empresa cuenta con un manual de PQRFS, para la atención de sus quejas y reclamos. La tendencia con respecto al año anterior es positiva y estable, presentándose el mismo número de quejas con relación al año anterior.

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo 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 cómo 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?:

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

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 | 0 | NA |
| 1ª de seguimiento del ciclo | - | - |
| 2ª de seguimiento del ciclo | - | - |
| Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación) | - | - |

¿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

Durante la auditoría se validaron las competencias de 15 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 (13) 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 25 de noviembre a 3 de diciembre de 2019

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se cubrieron todas las entradas para la revisión requeridas por la norma en diferentes reuniones de revisión por la dirección, se evidenció los resultados de salidas de la revisión por la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia. Se evidenció la relación de la revisión por la Dirección con el proceso Mejora continua. La última Revisión Gerencial se realizó el 4 de febrero 2020.

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 NA
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?
 Si No X 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 REVISION 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 auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO
- ¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

Fecha de la verificación complementaria: NA

| NC | Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento) | Evidencia obtenida que soporta la solución | ¿Fue eficaz la acción? Sí/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 |

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 | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------------------------------------|--------------------------|
| | | | SI | NO |
| Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda reducir el alcance del certificado | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda reactivar el certificado | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda suspender el certificado | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se recomienda cancelar el certificado | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nombre del auditor líder: | Fecha | 2020 | 04 | 30 |

| 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 y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique) | 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. | X |
| Anexo 4 | Información específica por condición de emergencia | X |

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

ANEXO 1
PLAN DE AUDITORÍA

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



| | | | |
|------------------|----------------|--------------------|----------------------|
| Auditor Líder: | Sandra Sánchez | Correo electrónico | ssanchez@icontec.net |
| Auditor: | NA | Auditor | NA |
| Experto técnico: | NA | | |

| 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) |
|---------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2020-04-22 | 0730 | 0800 | Preparación herramienta tecnológica | SS | Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad |
| | 0800 | 0830 | Reunión de apertura | SS | Todos los líderes de procesos |
| | 0830 | 1030 | Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad. Revisión de la Presidencia Comunicación Organizacional. 4, 5, 6, 7.1, 7.4, 7.5, 9.1.3, 9.3, 10 | SS | Álvaro Romero Guerrero/ Presidente Ejecutivo. |
| | 1030 | 12:30 | Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica 7.1, 7.3, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10 | SS | Hilda Lubo Gutiérrez/ Directora de Promoción y Desarrollo Empresarial. |
| | 1230 | 1330 | Receso | SS | - |
| | 1330 | 1530 | Conciliación y Arbitraje 7.1, 7.3, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10 | SS | Karina Henríquez Torres / Secretaria General. |
| | 1530 | 1630 | Compra de Bienes y Servicios 7.4, 8.4, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10 | | Rosaura Rodríguez García Jefe Administrativa y Talento humano |
| | 1630 | 1700 | Balance de la Información | SS | |
| 2020-04-23 | 0730 | 0800 | Preparación herramienta tecnológica. | SS | Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad |
| | 0800 | 0900 | Retroalimentación a la empresa | SS | Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad |
| | 0900 | 1100 | Gestión de los Recursos. 5.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.3, 10 | | Rosaura Rodríguez García Jefe Administrativa y Talento humano María Clara Romero López/Jefe de |

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) |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | Contabilidad y Financiera |
| | 1100 | 1300 | Sistemas de Información 7.1.3, 7.1.4, 9.1.3, 10 | | Mario Pérez Jefe de Sistemas de Información. |
| | 1300 | 1400 | Receso | SS | - |
| | 1400 | 1630 | Registros Públicos 7.1, 7.3, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10 | SS | Joel Manjarrez Cuesta Gerente CAE |
| | 1630 | 1700 | Balance de la información | SS | - |
| 2020-04- 24 | 0730 | 0800 | Preparación herramienta tecnológica. | SS | Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad |
| | 0800 | 0830 | Retroalimentación a la empresa | SS | Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad |
| | 0830 | 1030 | Mejoramiento Continuo. Auditorías de Calidad. 9.1, 9.2, 10. Peticiónes, Quejas y Reclamos. 5.1.2, 7.4, 8.2.1, 9 Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa/ Validación certificado. | SS | Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad |
| | 1030 | 1130 | Balance de la información y Preparación del Cierre | SS | - |
| | 1130 | 1200 | Reunión de cierre | SS | Todas las personas entrevistadas en la auditoría |

Observaciones:

En todos los procesos, se verificarán los requisitos: 6.1, 6.2, 7.1.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10.

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.

AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA: La herramienta de trabajo utilizada fue Teams.

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.

Auditoría de Renovación y Restauración.

Fecha de emisión del plan de auditoría: 2020-04-20

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

No se documentaron no conformidades en esta 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

| VERIFICACION DE REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| ¿Se evaluaron riesgos y oportunidades? | x | |
| ¿Se detectaron riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? (En caso de que su respuesta sea SI comuníquese durante la planificación de la auditoría con la UT para establecer el proceso a seguir). Por favor relacione los riesgos identificados: | | x |
| ¿La infraestructura del cliente para el desarrollo de la auditoria con el apoyo de medios tecnológicos es adecuada? (MS Teams o la sugerida por el cliente). | x | |
| ¿La infraestructura del ICONTEC (auditor) para el desarrollo de la auditoria con el apoyo de medios tecnológicos es adecuada? (MS Teams o la sugerida por el cliente). | x | |
| ¿En el plan de auditoria se identificaron algún(os) proceso(s) que no pueden ser desarrollados por medios tecnológicos? <i>(se debe marcar SI solo para auditorias parcialmente remotas para IAF 3, 13, 23-2 y 38 y esquemas ISO 14001, ISO 45001/OHSAS 18001, ISO 39001, ISO 22000, NTC 5830, ISO 13485, ISO 28000, FSSC 22000 y Basura Cero)</i> <i>Para auditorias totalmente remotas, se debe marcar NO.</i> | | x |

| CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Medio(s) tecnológico(s) empleado(s): | X TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? __ |
| 2 | ¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota? | Todos los referenciados en el Plan de auditoria. Auditoria 100% remota. |
| 3 | ¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? | X SI <input type="checkbox"/> NO |
| 4 | ¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota? | TEAMS |
| 5 | ¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado? | X SI <input type="checkbox"/> NO |
| 6 | ¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria? | X SI <input type="checkbox"/> NO |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| RESULTADOS DE AUDITORÍA: | |
| Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores | |
| Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores () 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: N/A | |
| 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: | Firma: |
| Claudia Pinzón Curvelo | |

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

RIOHACHA, 4 DE FEBRERO DEL 2020

Señores
ICONTEC
Barranquilla
Referencia: Solicitud de restauración certificación ISO 9001:2015

Atento saludo,

Por medio de la presente, La empresa la Cámara de Comercio de la Guajira, solicita iniciar el proceso para la restauración de la certificación IS 9001:2015 para los días 15 al 17 de abril de 2020. Lo anterior acogíendose a las disposiciones establecidas en el numeral 5.11 Restauración del certificado.

Esta situación obedece a que el proceso de contratación entre las partes para llevar a cabo las auditorías del nuevo ciclo, se encuentra en trámite y éste es un requisito fundamental para poder avanzar con la auditoría correspondiente.

Agradecemos la atención prestada y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente,



CÁMARA
DE COMERCIO
DE LA GUAJIRA 
www.camaraguajira.org

CLAUDIA PINZON CURVELO
Jefe de Control Interno
Cámara de Comercio de La Guajira
(5) 727 98 00 ext 201
Riohacha, La Guajira, Colombia