

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA		
1.2. SITIO WEB: www.camaraguajora.com		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 6 No. 11-03 Riohacha, Guajira, Colombia		
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: 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 checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
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"/>		
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	2021-05-22	0.5

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



Auditoría remota	2021-06-08	1.0
Auditoría en sitio	NA	NA
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Marisol Monterrosa	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
Observador – Profesional de Apoyo	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:	2023-05-21	

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.
- 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.

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

3.5. 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 la 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 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), este se incluye en el alcance del certificado?:

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

3.13. ¿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

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

En caso afirmativo, cuáles:

Los cambios en el último año están asociados a la pandemia COVID19 y la organización realizó análisis asociado con la gestión del cambio, 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. Durante la cuarentena obligatoria se realizó trabajo en casa, y luego con la apertura se ha ido alternando los trabajadores para la prestación del servicio.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

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

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

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

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

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

La revisión y actualización de la plataforma estratégica a mediados del 2020 y a principios del 2021 establecido por la alta dirección del cual se destaca el análisis de las oportunidades y amenazas del contexto, además la inclusión del análisis por causa de la emergencia sanitaria y lograr los resultados deseados y minimizar el impacto, demuestran la visión y el compromiso de la alta dirección

El acompañamiento permanente y las capacitaciones virtuales a los colaboradores en este momento de emergencia sanitaria, especialmente en el manejo de las plataformas para atender a los empresarios, y así todos pueda hablar el mismo idioma y permita la toma de acciones de manera conjunta y darle continuidad al servicio.

La socialización, capacitación y la identificación y control de los servicios no conformes, lo cual garantiza que cada uno de los colaboradores puede detectar y dar el correcto tratamiento para seguir mejorando la calidad del servicio

Las estrategias establecidas para el acompañamiento de las empresas clientes durante el confinamiento obligatorio, tales como llamadas, chats, información relevante y sistemas informativos en la nube, el soporte tecnológico, que permitan desde trabajo en casa realizar dicho acompañamiento y seguir cumpliendo con los clientes

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

Los diferentes desarrollos efectuados desde el proceso de sistemas a las diferentes partes interesadas, aportando a nuevos medios de accesibilidad y asegurando la prestación del servicio y continuidad de mismo de manera eficaz y efectiva.

El cumplimiento del presupuesto

4.2 Oportunidades de mejora

Fortalecer las estrategias para la gestión del conocimiento, de manera que situaciones ajenas a la organización (tal como la rotación del personal, falta de divulgación de la información a los trabajadores) no conlleven a reprocesos y situaciones que resulten en servicios no conformes. Tener en cuenta la norma UNE 412001 (Guía práctica de la gestión del conocimiento) con el fin de tener un referente estandarizado que facilite la gestión del conocimiento de la organización.

Es conveniente realizar las métricas de la materialización del riesgo para la evaluación de la eficacia de los controles, de tal forma se garantice la retroalimentación si se ha materializado o no y que permita tomar acciones pertinentes

Fortalecer el análisis de causas, la redacción de hallazgos, y la definición de los planes de acción que se plantean para las NC identificadas, siguiendo un ciclo PHVA para garantizar eficacia y cierre de las no conformidades

Es beneficioso seguir fortaleciendo el análisis de los datos como resultados de la medición de los indicadores, de tal forma permita tomar acciones pertinentes.

Las inscripciones de los participantes a las diferentes actividades formativas, con el fin poder determinar necesidades específicas de cada uno y así planificar los grupos de una manera exitosa, además de alimentar las bases de datos.

Seguir fortaleciendo las aprobaciones de los cursos diplomados charlas con un experto en el conocimiento de tal forma se garantice la veracidad de la información

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 6 Quejas 65 peticiones 1462 solicitudes 20 felicitaciones	La demora en los tramites y devoluciones	Para todos los casos aplican la metodología de investigar la queja haciendo evaluación de 5M's y posteriormente acciones correctivas

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

- 5.1.2. 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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. NA
- 5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No
- 5.1.5. ¿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 E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 Si No

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	2	7.1.3; 9.3.2 c1
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

El programa anual de auditorías de calidad contempla un ciclo completo de auditoría interna, revisando el estado de todos los procesos del sistema de gestión, contando con un procedimiento documentado descrito bajo las directrices de ISO 19011.
 La institución planea y realiza las auditorías internas teniendo como requisitos la ISO 9001 ISO 21001:2018 y teniendo en cuenta el ciclo PHVA. La auditoría interna es realizada por auditores internos calificados que generaron importantes hallazgos que permiten evaluar la implementación y eficacia del SG

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 planificación de auditorías toma en consideración la importancia de los procesos, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas. Las organizaciones conservan información documentada que demuestra la implementación del programa de auditoría y la gestión de sus resultados. Para el ciclo de auditoría realizado entre septiembre y octubre de 2020 se abarcaron todos los procesos del sistema de gestión y se detectaron no conformidades y aspectos por mejorar, la organización implementó acciones correctivas para evitar su ocurrencia.

Se evidencia el mantenimiento y eficacia del Sistema de gestión de calidad

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realiza bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015, la organización no contempló el análisis de todas las entradas, lo cual dio lugar a la NC 2 de 2 del presente informe.

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...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si No

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	SI			
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
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: MARISOL MONTERROSA	Fecha	2021	07	01

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	SI

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 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	SI
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	SI
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA (Adjuntarlo o incluirlo diligenciado en esta sección)

ANEXO 2

No aplica.

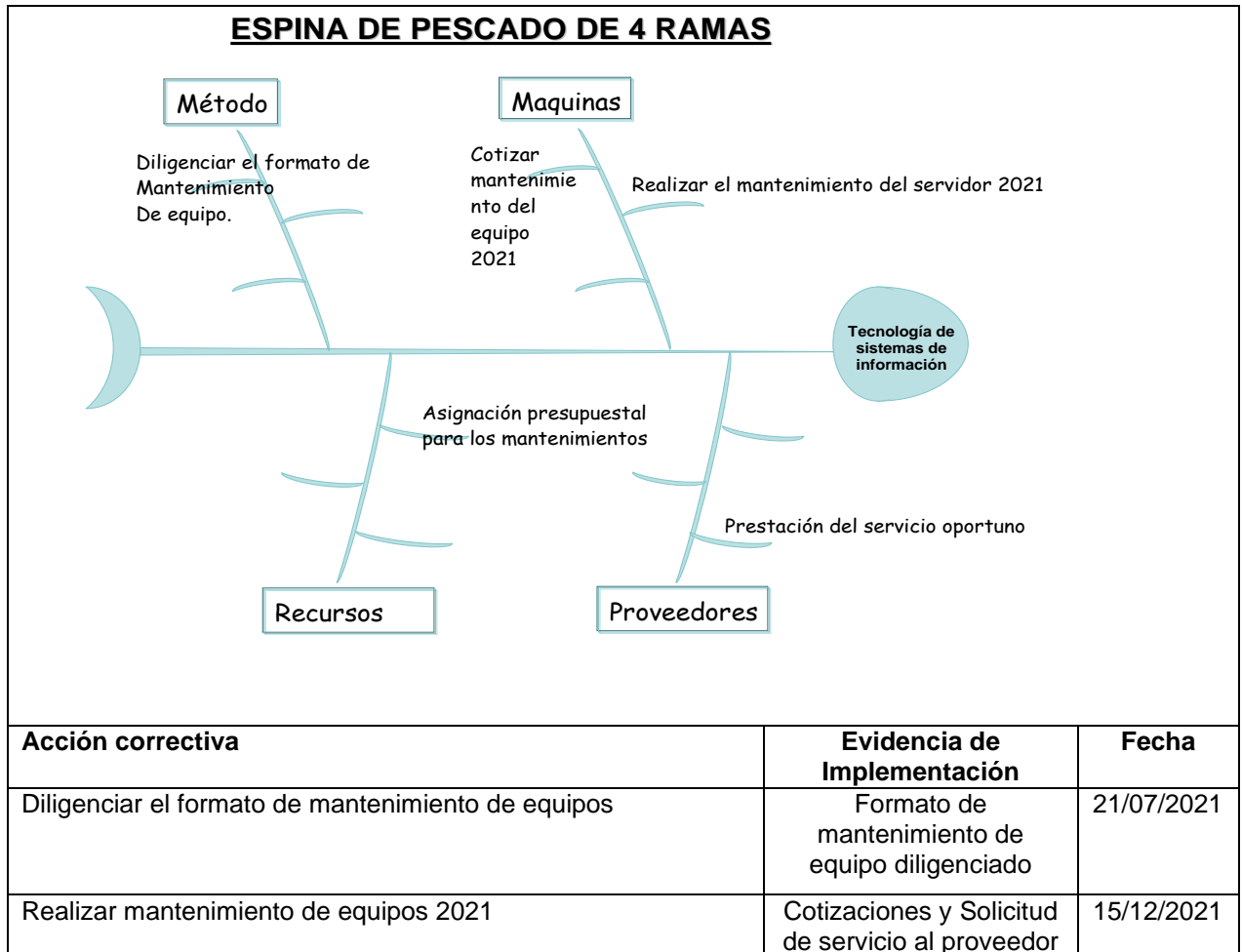
Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-06-16 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-06-29

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/>	No - Conformidad Mayor	Norma(s):
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor	NTC- ISO 9001:2015
		Requisito(s):
		7.1.3
Descripción de la no conformidad:		
La organización no mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.		
Evidencia:		
No se evidencia la realización del mantenimiento preventivo del servidor 00034 en el 2020 y en el primer semestre de 2021		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Fallas de equipos de soporte de las operaciones en el área de sistema.	Cotizaciones a mantenimiento de equipos	31/08/2021
Aseguramiento de la disponibilidad de los equipos de cómputo.	Cotizaciones a mantenimiento de equipos	31/08/2021
Descripción de la (s) causas (s)		

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



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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			No. 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-9001:2015	Requisito(s): 9.3.2 c1	
Descripción de la no conformidad: La organización no incluyo en la revisión por la dirección las consideraciones sobre la retroalimentación de las partes interesadas			
Evidencia: No se evidencia mediante registros que la revisión por la dirección realizada en febrero de 2021 se haya incluido las consideraciones sobre la retroalimentación de las partes interesadas			
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha	
Fallas en la interpretación de la norma, numeral 9. 3. 2.c1	Acta de Revisión Presidencial	28/02/2022	
Debilidades en el análisis de los factores externos	Informe de retroalimentación de las partes interesadas	31/12/2021	
Descripción de la (s) causas (s) <div style="text-align: center;"> DIAGRAMA DE CONTINGENCIA </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p>FACTORES INVERSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fallas en la interpretación de la norma. -Incumplimiento Numeral: 9.3.2 CI Norma ISO 9001: 2015 -Debilidades en el análisis de los factores externos </div> <div style="width: 50%; text-align: right;"> <p>PROBLEMA</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e0e0e0; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Solo se hacía retroalimentación de las partes interesadas de los clientes. </div> </div> </div>			

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

ACCIONES		
1. Retroalimentación de nuestras partes interesadas en el segundo semestre de 2021. 2. Incluir los resultados de la retroalimentación de las partes interesadas en el acta de Revisión Presidencial del año 2022		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Retroalimentación de nuestras partes interesadas en el segundo semestre de 2021	Informe de la retroalimentación de las partes interesadas	31/12/2021
Incluir los resultados de la retroalimentación de las partes interesadas en el acta de Revisión Presidencial del año 2022	Acta de Revisión Presidencial	28/02/2022

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	(0) Mayores (2) 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 : 2021-06-17	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA	
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 ____NA__ y el requisito al que fue reportada ____NA__. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas 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



Nombre Representante de la dirección: Claudia Patricia Pinzón Curvelo	Firma:
--	----------------

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s): <input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota? Planeación del Sistema de Gestión de Calidad (MT) Mejoramiento Continuo (MT) Registros Empresariales (MT) Desarrollo empresarial y Gestión Cívica (MT) Tecnologías de Información y Comunicaciones (MT)
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente? <input checked="" type="checkbox"/> 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? <input checked="" type="checkbox"/> 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? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria? <input checked="" type="checkbox"/> 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

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia:: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? En la actualidad la prestación del servicio de registro se está llevando en alternancia, algunos empresarios pueden ir al CAE y realizar su registro y otros de manera remota por medio de los canales disponibles. La gestión empresarial y capacitación se está llevando de forma virtual a través de la plataforma zoom y teams	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	x	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	x	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados:		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



12	<p>En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p>¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>		
13	<p>De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):</p>		
	Totalmente remota		x
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

ANEXO 5

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

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:	Álvaro Romero Guerrero		
Cargo:	Presidente Ejecutivo	Correo electrónico	aromero@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 AUDITORIA	ISO 9001:2015, y la documentación del Sistema de Gestión		
Modalidad:	<input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota		
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 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.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador (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 e 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 el cumplimiento por la organización de 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 razonablemente que la organización puede lograr sus objetivos especificados • Identificar áreas de potencial mejora en el 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:	Marisol Monterrosa (MM)	Correo electrónico	mmonterrosa@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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
2021-06-08	07:30 h	08:00			
	08:00	08:30	Reunión de apertura (MT)	MM	-Presidente Ejecutivo- Álvaro Romero Guerrero -Jefe de Control Interno y Calidad-Claudia Pinzón Cúvelo. -Asesor Administrativo-Omar Brito Cuadrado -Jefe administrativa y Talento Humano- Rosaura Rodríguez García. -Jefe de Contabilidad y Financiera-María Clara Romero López. -Directora de Promoción y Desarrollo Empresarial-Hilda Lubo Gutiérrez. -Secretaria General- Karina Henríquez. -Gerente de Registros Públicos- Joel Manjarrez Cuesta. -Jefe de Sistema de Información y Tecnología- Mario Pérez Pinto. -Jefe de Comunicación- Maribeth Gámez Figueroa
	08:30	10:30	Planeación del Sistema de Gestión de Calidad (MT) 4.1, 4.2, 5, 7.1.1, 7.1.6, 9.3,	MM	-Jefe de Control Interno y Calidad-Claudia Pinzón -Asesor Administrativo-Omar Brito Cuadrado
	10:30	11:30	Mejoramiento Continuo (MT) Satisfacción de clientes Quejas y reclamaciones Auditorías Internas 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.5, 9.1, 9.2, 10	MM	-Jefe de Control Interno y Calidad-Claudia Pinzón -Asesor Administrativo-Omar Brito Cuadrado

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
					-Jefe de Comunicación- Maribeth Gámez Figueroa
	11:30	12:30	Registros Empresariales(MT) Registros públicos Mercantil- , registro único de proponentes y entidades sin ánimo de lucro 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM	-Gerente de Registros Públicos- Joel Manjarrez Cuesta
	12:30	14:00	Receso		
	14:00	15:30	Desarrollo empresarial y Gestión Cívica (MT) 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM	-Directora de Promoción y Desarrollo Empresarial-Hilda Lubo Gutiérrez
	15:30	16:30	Tecnologías de Información y Comunicaciones (MT) 7.1.3, 7.1.4	MM	-Jefe de Sistema de Información y Tecnología- Mario Pérez Pinto -Jefe de Comunicación- Maribeth Gámez Figueroa
	16:30	17:00	Balance final Preparación informe de auditoría	MM	
	17:00	17:30	Reunión de cierre	MM	
Observaciones:					
Favor disponer de los registros que evidencien la aplicación del sistema de gestión en el sitio donde se realizaran las entrevistas. <input type="checkbox"/> Durante la auditoria se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y del Manual de Imagen y Aplicación de los Certificados.					
Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación: NA					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-05-22
---	------------