

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA			
1.2. SITIO WEB: https://www.camaraguajira.org/			
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 arbitrage 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"/>			

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		2022-04- 02	0.5
Auditoría remota		NA	NA
Auditoría en sitio		2022-04-22	1.0
1.11. EQUIPO AUDITOR			
Auditor líder	Sandra P. Sánchez A.		
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 .

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. **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 de los procesos suministrados externamente permanecem dentro del control de sus sistema de gestión de la calidad**, por lo expresado anteriormente.

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

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
 Si No NA

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?:

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

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 NA

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. 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 NA

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:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
NA	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 NA

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

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

3.21. 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	7.1.3. 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.	Se diligenció el formato. Se realizó mantenimiento a los equipos. Se socializó la importancia de diligenciamiento de formatos en el personal.	SI
2	9.3.2 c1. 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.	Retroalimentación de las partes interesadas en el segundo semestre de 2021. Se incluyeron los resultados de la retroalimentación de las partes interesadas en el acta de Revisión Presidencial del año 2022. Se socializó dicha actividad en el personal.	SI

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.

- Las reuniones mensuales para la revisión de indicadores de gestión y las reuniones individuales con Gerencia, donde se realizan verificaciones de los procesos, seguimiento a temas pendientes y balances de productividad.
- Se destaca el seguimiento exhaustivo a los planes de mejora, lo que les ha permitido organizarse como una entidad dinámica y ágil, para responder al mercado y sus necesidades, dado los tema de recuperación empresarial en los últimos 2 años.
- El seguimiento al análisis de los resultados de los indicadores establecidos en el cuadro de mando de indicadores, reflejado en el mantenimiento de los niveles de satisfacción del cliente y la mejora de los resultados económicos de la organización.
- Las constantes revisiones y seguimiento de la matriz de riesgos y oportunidades como respuesta del monitoreo del personal, lo que les da un margen de trabajo y toma de acciones oportunas.

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

- El grado de estandarización en el que se encuentran los procesos, el que se ha realizado retroalimentado por la experiencia que se ha tenido en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, lo que le permite trabajar bajo condiciones controladas.
- Las herramientas diseñadas para seguimiento de acciones correctivas, PQR's, alertas automáticas de vencimiento de actividades por responsable y proceso, lo que conlleva a su permanente control.
- La metodología para la planeación estratégica, establecido por la alta dirección, del cual se destaca el análisis de las oportunidades y amenazas del contexto y lograr los resultados deseados y minimizar el impacto, demuestran la visión y el compromiso de la alta dirección.
- El nivel de compromiso de la Alta Dirección, con el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, evidenciado en la asignación de recursos destinados para cumplir con los requerimientos de los usuarios, en términos de indicadores de tiempo de entrega y cantidades.
- Las competencias de los líderes y equipo de trabajo de los procesos, para atender las necesidades de éstos, entre las cuales se destacan los conocimientos especializados en las diferentes disciplinas, el dominio de temas técnicos, las destrezas en el manejo de aplicativos y la habilidad para entender y aplicar herramientas desarrolladas y especialidades por la organización, lo cual permite mantener estándares de alto desempeño.
- Los resultados de logro de los servicios registrales, porque evidencian el cumplimiento de la promesa a lo usuarios.

4.2 Oportunidades de mejora

- Es conveniente revisar la metodología actual para minimizar la subjetividad a la hora de evaluar los proveedores, con que cuenta la empresa; ya que la evaluación recae en las personas de compras y no intervienen los usuarios directos; además, dependiendo de las frecuencias de compra, dificulta la objetividad con datos concretos en algunos temas.
- Es conveniente cerrar acciones correctivas por eficacia, adecuación o conveniencia, basado en un mayor entendimiento hacia los conceptos de la mejora continua, para su progreso y seguimiento e impacto.
- 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.
- 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.

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

- 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 conveniente evaluar la definición de una metodología más clara, para la evaluación de la eficacia de la formación, esto para la demostración de evolución y eficacia del área.

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
2021: 15	La demora en los tramites y devoluciones	Fue un tema coyuntural por falta de personal que se enfermó. Se prepararon otras personas en dichas tareas, para no sucediera nuevamente.
2022: 3	Atención no acorde	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.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. **NA**

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000. **NA**

Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: **NA**

5.1.4. 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**

5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 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

5.1.6. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si No

5.1.7. ¿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	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	2	7.1.3; 9.3.2 c1
2ª de seguimiento del ciclo	1	7.5.3.1 b)
Renovación	-	-
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	-	-
Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada	-	-

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

Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

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 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, así como la evaluación de su eficacia.

El programa es anual, y cubre todos los sistemas de la entidad; así como, temas específicos que consideran requieren auditar con mayor detenimiento. La empresa cuenta con un Procedimiento de auditorías internas. Se evidencia orientación de la auditoría interna de acuerdo con directrices de ISO 19011.

La auditoría se realizó con personal de la organización y se evidenciaron las competencias de los auditores en los registros de formación de los mismos.

Se realizó los días 25 al 27 de enero de 2022.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La reunión para la Revisión gerencial se realizó el 31 de enero de 2022. Se socializó por parte de la Gerencia. Su frecuencia es anual. Se evidencia el análisis de cada una de las entradas en el Informe de revisión

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

gerencial: Estado de las acciones de la revisiones por la dirección, los cambios del contexto, información sobre el desempeño del SG (comunicaciones partes interesadas, cumplimiento de los objetivos, desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, los resultados de seguimiento y medición, resultados de auditorías internas, desempeño de los proveedores), la adecuación de los recursos, desempeño de proveedores, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, las Oportunidades de mejora. Se incluye retroalimentación de partes interesadas y las salidas del proceso de revisión por la dirección acorde con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Después de la revisión gerencial el estado del sistema de calidad, se puede definir como: Conveniente, se evidencia que los controles implementados son acordes para asegurar no solo la prestación del servicio si no que atiende, satisface las necesidades de las partes interesadas y crea lealtad, identificando sus requerimientos y transformándolos como información para la articulación de los procesos del SGC; adecuado: Se evidencia que se identificaron y se da cumplimiento a todos los numerales de la NTC ISO 9001:2015, se identifican aspectos por fortalecer para asegurar aún más el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 identificados en las no conformidades definidas en este informe; Eficiente, El sistema permite la participación de todos los actores de la institución y ayuda a dar resultados según lo planificado, considerando la optimización de los recursos asignados al mismo.

Los resultados de la revisión del sistema de gestión de la organización incluyeron todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la organización y sus procesos. Estos resultados son considerados una fuente para el mejoramiento continuo de la empresa.

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 No están usando el logo del certificado ICONTEC.
- 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 NA

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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



¿Se presentaron no conformidades 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**

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	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 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	<input checked="" type="checkbox"/>			
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:	Fecha	2022	05	27
Sandra P. Sánchez A.				

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

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)	■
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. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	■ NA
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	NA
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

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
SISTEMA DE GESTIÓN**



EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA		
Dirección del sitio:	Carrera 6 No. 11-03, Riohacha, Guajira, Colombia		
Representante de la organización:	Claudia Pinzón Curvelo		
Cargo:	Jefe de Control Interno y Calidad	Correo electrónico:	Jefe de Control Interno y Calidad
Alcance de la certificación: 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.			
Alcance de la auditoría: 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	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <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			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
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			

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



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.

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 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.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Sandra P. Sánchez A. (SS)	Correo electrónico	ssanchez@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2022-05- 22	0800	0830	Reunión de apertura	SS	Todos los líderes de proceso
	0830	0930	PLANEACIÓN DEL SGC. (4.2, 5.1.2, 5.2, 9.3)	SS	-Jefe de Control Interno y Calidad-Claudia Pinzón -Asesor Administrativo-Omar Brito Cuadrado
	0930	1100	REGISTROS PÚBLICOS: MERCANTIL, REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (7.1.3, 7.1.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7)	SS	-Gerente de Registros Públicos- Joel Manjarrez
	1100	1230	DESARROLLO EMPRESARIAL Y GESTIÓN CÍVICA. (7.1.3, 7.1.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7)	SS	-Directora de Promoción y Desarrollo Empresarial-Hilda Lubo Gutiérrez
	1230	1330	Receso		
	1330	1430	CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (7.1.3, 7.1.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7)	SS	Karina Henríquez Torres / Secretaria General
	1430	1600	MEJORAMIENTO CONTINUO AUDITORÍAS INTERNAS (6.1, 6.2, 7.1.6, 7.3, 9.1, 9.2,10) Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior Verificación del uso del logo en los diferentes medios. Validación certificado actual	SS	Claudia Pinzón- Jefe de Control Interno y Calidad
	1600	1630	Preparación Informe de Auditoria	SS	
	1630	1700	Reunión de cierre	SS	Todos los entrevistados
Observaciones:					
Favor disponer de una sala con conexión para consolidación de información por parte del auditor.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2022-04-02
---	------------

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2022-05-02 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 2022-05-20.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): _____ ISO 9001:2015	Requisito(s): _____ 7.5.3.1 b)
Descripción de la no conformidad: La Organización no controla la información documentada para asegurarse sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.		
Evidencia: Durante la evaluación, se evidenció que en dos de los procesos auditados contaban con el Procedimiento para Atención de PQRSF desactualizado, con respecto al formalmente comunicado por la empresa.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar documento.	Control de Registros actualizado	2022-05-15
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). 1. ¿Por qué no se encontraba en esos procesos el documento actualizado? Por error de los dueños de procesos, no destruyeron los documentos anteriores, de acuerdo con responsabilidad establecida. 2. ¿Por qué los dueños de proceso no destruyeron el obsoleto? Porque quedaron en hacerlo luego y se les olvidó.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar una revisión completa de los documentos del SGC.	Listado maestro actualizado y con fecha de seguimiento.	2022-05-30
A partir de la fecha, una vez entregado el documento actualizado, se debe recoger el anterior inmediatamente, por parte de quien entrega el documento y éste debe quedar en el registro de distribución. Actualizar procedimiento con dichos cambios.	Procedimiento de Control de documentos actualizado.	2022-05-30
Socialización a todo el personal.	Acta de Asistencia	2022-06-30
Verificar en auditoria interna especialmente este aspecto de documentos obsoletos.	Resultados de Informe de Auditoria Interna	2022-12-30

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 (1) 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 R-PS-007) hasta: <u>2022-04-30</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 R-PS-007.	
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 Gerente 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