Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.

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

Generated using APEXOfficePrint

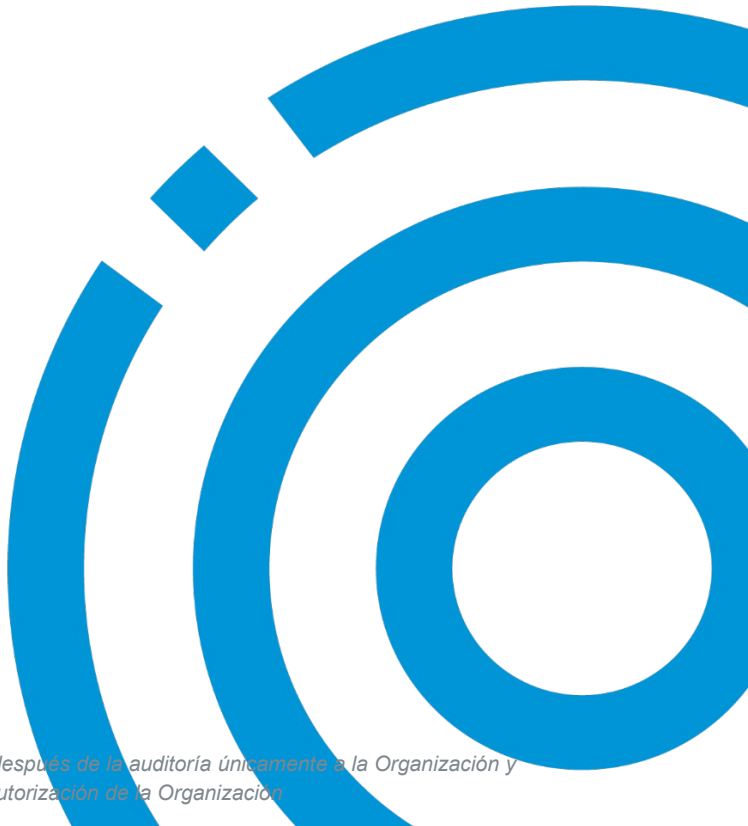
icontec

Huella de confianza.

icontec.org

Generated using APEXOfficePrint

INFORME DE AUDITORÍA 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

Generated using APEXOfficePrint

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

CAMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA

1.2. SITIO WEB: https://camaraguajira.org/

1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC2877-1

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC2877-1	Carrera 6 No. 11 – 03	Riohacha, La Guajira, Colombia	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.

1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC2877-1

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 aplica 8.3
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 , CS 39-2

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	CLAUDIA PINZON CURVELO
Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD
Correo electrónico:	cpinzon@camaraguajira.org

1.8. TIPO DE AUDITORÍA: **Seguimiento 2**

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

Generated using APEXOfficePrint

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	X

1.9. Tiempo de auditoría	Fecha	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2025-05-24	0.5
Auditoria remota	N/A	
Auditoria en sitio	2025-06-13	1

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	MARISOL MONTERROSA AYAZO Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC2877-1
Fecha de aprobación inicial	2005-02-23
Fecha de próximo vencimiento:	2026-05-21

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.

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

Generated using APEXOfficePrint

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.

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?
NA

3.8..Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

No

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

8.3 Diseño y desarrollo de los productos o servicios, por cuanto los requisitos de l lo 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 permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad, por lo expresado anteriormente.
3.10..¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?
No

3.11..Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes
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?
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

Generated using APEXOfficePrint

Si

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?
No

3.15..¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?
Si

En la Planeación estratégica en el análisis de cuestiones internas y externas

3.16..¿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?
No

3.17..¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?
No

3.17..¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?
NA

3.18..¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
No

3.19..¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
No

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

3.21..¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22..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.
Si

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
4.1	La Empresa no ha realizado el análisis de aplicabilidad de los	Durante la auditoria se evidenció la revisión y actualización de la	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

Generated using APEXOfficePrint

	aspectos relativos al cambio climático, de acuerdo con la enmienda ISO 9001:2015/AMD 1:2024. No se evidenció dicho análisis.	planeación estratégica para la integración de todos los aspectos del cambio climático, y la integración con las Partes interesadas. Además, se evidenció la sensibilización y capacitación realizada de la enmienda de cambio climático al personal de la empresa	

3.23..Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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 Cámara de Comercio experimentó un incremento significativo en su planta de personal, reflejo del crecimiento institucional y la ampliación de su portafolio de servicios. Esta expansión permite fortalecer las capacidades internas, mejorar los tiempos de atención al usuario y abordar con mayor eficiencia los nuevos proyectos estratégicos.

Se resalta el proceso de ampliación y adecuación de espacios físicos, tanto en la sede principal como en oficinas regionales, con el objetivo de ofrecer ambientes más funcionales, cómodos y accesibles para usuarios y colaboradores. Las nuevas instalaciones incorporan criterios de sostenibilidad, tecnología y eficiencia operativa, en línea con los estándares de servicio público empresarial moderno.

La entidad consolidó su rol articulador mediante la ejecución de proyectos conjuntos con aliados clave del sector público, privado y académico. Estas iniciativas han permitido impulsar programas de emprendimiento, formalización empresarial, transformación digital y desarrollo regional, generando un impacto directo en la competitividad del tejido empresarial local.

En el marco de la transformación digital institucional, se destaca la automatización de trámites clave, como la cancelación de matrículas mercantiles, renovaciones y certificaciones en línea. Estas mejoras han reducido significativamente los tiempos de respuesta, aumentado la autogestión por parte de los usuarios y fortalecido la transparencia en los procesos

4.2. Oportunidades de mejora

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

Generated using APEXOfficePrint

Se recomienda establecer un cronograma regular para la aplicación, análisis y retroalimentación de encuestas de satisfacción para los cursos, charlas a los empresarios, con el fin de obtener información estructurada sobre la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados. Esta herramienta es clave para la mejora continua y el ajuste oportuno de procesos.

Es conveniente incluir en la ficha de planeación de las actividades de gestión empresarial el docente a realizarlo, de modo se asegure la trazabilidad, alineación estratégica y coherencia entre la planificación y la ejecución de actividades.

Es conveniente revisar y actualizar la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) como herramienta clave para el análisis estratégico. Esta revisión debe reflejar los cambios del entorno, las capacidades internas actuales y los desafíos futuros, sirviendo como insumo para la toma de decisiones y ajustes en los planes institucionales.

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

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
Las quejas se mantuvieron en un nivel similar (de 0.71% a 0.33%) y no se registraron reclamos ni denuncias.	Demoras en trámites. Mala atención. Retraso en la atención.	Se han tomado diferentes acciones encaminadas a mejorar estos resultados, aunque son ínfimos con respecto a los servicios prestados

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

NA

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

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

Generated using APEXOfficePrint

NA

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

NA

5.1.5. 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.

No se han presentado

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?
No

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

5.1.8. ¿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 GESTION)
Si

.

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

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

Generated using APEXOfficePrint

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	#	
1ª de seguimiento del ciclo 2024	#1	4.1
2ª de seguimiento del ciclo2025	#0	NA
Renovación	#	
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación)	#	
Auditoría de ampliación	#	

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

El programa anual de auditorías de calidad contempla 1 ciclo completo de auditoría interna, de sistema de gestión, revisando el estado de todos los procesos del sistema de gestión, contando con un procedimiento documentado descrito bajo las directrices de ISO 19011.

La organización planea y realiza las auditorías internas teniendo como requisitos la ISO 9001:2015 y el ciclo PHVA. La auditoría interna es realizada por auditores internos calificados que generaron importantes hallazgos que permiten evaluar la implementación y eficacia del SGC.

Para el ciclo de auditoría 2025 abarcaron todos los procesos del sistema de gestión, implementado acciones correctivas para las no conformidades detectadas y 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 contempló el análisis de cada entrada, lo cual permite establecer el plan de mejoramiento organizacional para la mejora del sistema de gestión

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

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

Generated using APEXOfficePrint

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

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?

No

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

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?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

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

Generated using APEXOfficePrint

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda **Mantener el alcance del certificado**	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: MARISOL MONTERROSA AYAZO Coordinador Lider ISO 9001:2015	**Fecha:**			

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	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)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la	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

Generated using APEXOfficePrint

	participación de Expertos Técnicos	

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – 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

Generated using APEXOfficePrint

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :	
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 (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: NA 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 R-PS-007. En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione él 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 Gerente de Certificación.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación. Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf	
Nombre del representante de la Dirección LUIS SIBAJA GONZALEZ	Firma:

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

Generated using APEXOfficePrint