

1. INFORMACIÓN GENERAL								
1.1. ORGANIZACIÓN								
CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA								
1.2. SITIO WEB: www.ccflorescia.org.co								
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 17 No. 8 – 72 Florencia, Caquetá, Colombia								
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th style="width: 33%;">Localización (ciudad - país)</th> <th style="width: 33%;">Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table>			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	N/A	N/A	N/A
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						
N/A	N/A	N/A						
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:								
Prestación de los servicios de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro. Servicio de conciliación y arbitraje, promoción y desarrollo Requisito no aplicable 8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios Provision of public records services: Commercial register, registration of unique bidders and registration of Non-profit organizations. Conciliation and arbitration services, promotion and development								
1.5. CÓDIGO IAF: 35 y 39								
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N/A								
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015								
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN								
Nombre:	Moisés Diaz							
Cargo:	Director Administrativo y Financiero							
Correo electrónico	dir_administrativa@ccflorescia.org.co cinterno@ccflorescia.org.co							
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:								
☐ Inicial o de Otorgamiento ☐ Seguimiento ☒ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Reactivación ☐ Extraordinaria ☐ Actualización ☐ Migración (aplica para ISO 45001)								
Aplica toma de muestra por multisitio: 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



Auditoría combinada: Si ☐ No ☒		
Auditoría integrada: Si ☐ No ☒		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	N/A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-02-28	0,5
Auditoría en sitio	2020-03-04 al 06	2,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Elsa Mejía Quiñones	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-30621	
Fecha de aprobación inicial	2005-05-25	
Fecha de próximo vencimiento:	2020-05-24	

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:
N/A
- 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 ☐
- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: No aplica, por cuanto en la realización y control de los productos y servicios prestados por la Cámara, no se requieren hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos/equipos de medición a los cuales se requiera demostrar la trazabilidad con patrones trazables nacional o internacionalmente, los servicios se prestan siguiendo los parámetros generales establecidos en la reglamentación aplicable a todas las Cámaras de Comercio en sus servicios de Registros Delegados y Conciliación y Arbitraje.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y Servicios: La Cámara de Comercio dentro de su quehacer no realiza el diseño de nuevos productos y servicios dadas las características, únicamente ajusta sus procesos, procedimientos y demás servicios existentes a las leyes, normas, decretos y resoluciones dadas por el gobierno nacional, a través de sus entes delegados.
- 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 ☒
- 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 ☒

- 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: N/A

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

Si ☐ No ☐ NA ☒

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

Si ☒ No ☐ NA ☐

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo

Proceso de origen externo:
capacitación y logística para la realización de eventos.
Arbitraje y conciliación (Árbitros y Conciliadores)

- 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: N/A

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

Si ☒ No ☐

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría: Se inicia un nuevo ciclo de certificación

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

Si ☐ No ☒ NA ☐

- 3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si ☐ No ☒ NA

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

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



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	10.2.1 a-1b) No se cuenta con acciones correctivas para el incumplimiento del indicador de órdenes de compra que presenta un resultado del 79% frente a una meta del 80%, en el primer semestre de 2019.	Se tomó acción correctiva por el incumplimiento del indicador de órdenes de compra – fecha 14 de mayo de 2019 Se realizó reunión de comité control interno y calidad para evaluar y tomar acciones e incluir un punto en el orden del día para analizar el indicador con una periodicidad cuatrimestral. Acta No. 7 de 18 de septiembre de 2019. Se modificó el instructivo de inscripción, selección, evaluación y reevaluación de proveedores IF-CO-I-01 para incluir los contratos de suministro, de fecha 10 de enero de 2020 Se realiza seguimiento bimestral a la medición y análisis del indicador de compras, en comité de control interno y calidad el 18 de septiembre de 2019 y 13 de enero de 2019. Se revisan los indicadores eficiencia en las compras para el segundo semestre de 2019, con un resultado del 82% para una meta del 80% Se revisan los resultados de los indicadores de gestión durante el año 2019 en el proceso de registros públicos, evidenciando el no cumplimiento en el indicador de crecimiento de matrículas con meta de 20%%, obteniendo un resultado de -3.6%, en el proceso de conciliación y arbitraje Acuerdos de conciliación con meta de 30% y resultado 21%, disminución en el tiempo de respuesta de peticiones con meta de 9 días y resultado de 11 días. Aumentar el número de Afiliados en el proceso de promoción y desarrollo con meta del 3% y resultado -5% Para todos los casos se evidenció la toma de acciones correctivas.	SI
2	8.4 El proveedor Sergio Alejandro Sánchez Figueroa no tiene evaluación ni reevaluación tras la compra de 4000 carpetas y haber sido aceptado como proveedor en el expediente 007/2019, factura 2934 del 4 de marzo de 2019.	Se realizó la evaluación y posterior reevaluación al proveedor Sergio Alejandro Sánchez Figueroa en el expediente 007/2019. Se evidenció evaluación en el sistema ITS con fecha 10 de septiembre de 2019 y la reevaluación el 3 de marzo de 2020. Se evidencia comunicación interna a los supervisores con instrucciones 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

		evaluación del proveedor de manera virtual para mayor oportunidad en la evaluación de los proveedores. Fecha 9 de septiembre de 2019 Se evidencia oficio dirigido a la Universidad de la Amazonia de fecha 19 de noviembre de 2019 y respuesta de la misma de fecha 31 de enero de 2020, en donde informan que darán prioridad en el primer periodo de 2020 para el envío de estudiantes de práctica empresarial. El proceso de control interno realizó seguimiento a las acciones tomadas el 19 de noviembre de 2019 Se evidencia evaluación de los proveedores Sacot Consultores S.A.S (Servicio de Formación) el 2 de marzo de 2020, Lesby Álvarez Gómez (suministro de refrigerios para Seminarios) el 16 de diciembre de 2019, Ana María Murillo Cuellar (suministro de equipos de cómputo) el 5 de febrero de 2020 y la reevaluación de los proveedores Televigilancia el 1 de agosto de 2019, Lesby Alvarez Gómez el 3 de marzo de 2020, Ana Murillo el 3 de marzo de 2020.	
--	--	---	--

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.

Gestión Dirección

la creación del programa denominado “De la Mano con el Comerciante” porque través del liderazgo ejercido por la Cámara se logrado la creación de Asociaciones de Comerciantes en los 16 municipios de su jurisdicción, estrategia que busca empoderar a los comerciantes y empresarios del departamento para que sean más activos desde cada una de las actividades mercantiles en la cual se desempeña cada uno y se conviertan en impulsores de iniciativas que permitan darle una dinámica diferente a la economía de la región.

Las cartillas elaboradas desde el centro de atención empresarial, porque a través de instructivos claros y precisos dan respuestas a preguntas frecuentes de los comerciantes o personas naturales. Se resalta que las mismas se encuentran publicadas en la página Web de la Cámara, para que sean consultadas por los usuarios.

La integración de la Cámara con otras entidades regionales, departamentales e internacionales, porque va a contribuir a la consecución de recursos para que los microempresarios lleven a cabo proyectos de innovación y turismo, con el fin de aportar al desarrollo del Departamento del Caquetá. Se destaca la creación de un clúster en el sector de lácteos,

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

en el cual se está buscando apoyo de Innpulsa Colombia, para la consecución de recursos.

Las reuniones de comité de control interno y de calidad, porque en las mismas se analiza el desempeño de los procesos, las quejas y reclamos y aspectos que pueden afectar los servicios, para la toma de acciones de manera oportuna.

Sistema Cameral de Control interno y Calidad

El seguimiento permanente a los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara, porque ha permitido la identificación de riesgos y no conformidades orientadas a su fortalecimiento. Se resaltan los informes enviados a la Presidencia Ejecutiva y a los responsables de proceso, para la toma de acciones.

La utilización de la lista de verificación para la realización de las auditorías internas, porque se ha convertido en una herramienta clave para el registro de los hallazgos y la posterior elaboración del informe de auditoría

Registros Públicos

El crecimiento en el número de registros para el año 2019, el cual estuvo en un 6% y en los ingresos del 10%, comparado con el año anterior, porque refleja la gestión adelantada por la Cámara.

Las estrategias utilizadas para el recaudo de renovaciones superiores a un año, como las llamadas efectuadas por personal de call center y la contratación de un Abogado, lo que ha permitido un crecimiento en las mismas. Se resalta las estrategias para el presente año relacionadas con un concurso interno con todo el personal de la Cámara para el crecimiento en el número de recaudos por renovaciones.

El proyecto de acuerdo establecido con la Alcaldía para el no cobro de la certificación de uso de suelos para los nuevos comerciantes, con el fin de facilitar su trámite. Se destaca las gestiones adelantadas con esta entidad y la Gobernación para la implementación de la ventanilla única empresarial y cumplir con la Ley anti trámites

La implementación de la herramienta digiturno a través de la app para asesoría especializada, pagos y renovaciones, porque facilita al empresario su programación y atención inmediata por parte de los funcionarios de la Cámara.

la generación de alianzas con entidades como la Dian, la Alcaldía de Florencia, el Sena y la Caja de Compensación de Florencia, porque ha contribuido a que los comerciantes puedan hacer sus gestiones en la oficina de la Cámara, evitándoles costos de traslados durante el proceso de renovación de matrículas.

Conciliación y Arbitraje

La autorización por parte del Ministerio del Interior y de Justicia para atender la conciliación en insolvencia económica de persona natural no comerciante, porque contribuirá al incremento en el número de conciliaciones y de recursos para la Cámara.

Promoción y Desarrollo

La adecuación y dotación de mesas para el auditorio, con el fin de que los asistentes a las capacitaciones se sientan con mayor comodidad durante la toma de anotaciones.

Sistemas

La planeación anual llevada a cabo por el proceso, porque va orientado a la compra de equipos para sustitución por obsolescencia, compra de equipos nuevos, mantenimientos de los equipos, ups y de la planta eléctrica, compra y mantenimiento de software, entre otros, porque contribuye a asegurar que los procesos cuenten los equipos y herramientas necesarios para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por la Cámara.

Talento Humano

Los convenios llevados a cabo con Universidades para los que los colaboradores puedan estudiar con descuentos hasta de un 10%, porque favorece el fortalecimiento de la competencia de los colaboradores.

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 resultados de la última encuesta de clima laboral, ya que los resultados fueron superiores a los años 2017 y 2018, resaltando las variables de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, alta dirección, motivación y satisfacción y ambiente laboral. En este punto se destaca el análisis y toma de acciones por las variables calificadas con menor puntuación, con el fin de incrementar su satisfacción.

Compras y activos fijos

El proyecto de implementación del indicador de efectividad en las compras, porque va a permitir el análisis de la realización de las compras frente al plan anual de inversión, en donde se ejercerá un mayor control de los gastos frente a lo presupuestado por la Cámara.

Finanzas

La consulta del presupuesto y su ejecución por parte de los responsables de proceso a través del Sistema contable JSP7, porque permite el seguimiento permanente al mismo.

4.2 Oportunidades de mejora

Gestión Dirección

Sería importante que se continúe revisando la matriz de riesgos y su completa correlación con el contexto de la Cámara, porque facilitará su seguimiento y posterior evaluación de la eficacia.

La mayor profundidad en el análisis de cada una de las entradas a la revisión por la dirección, de tal forma que se puedan tomar decisiones respecto a la adecuación, conveniencia, eficacia y alineamiento al direccionamiento estratégico de la Cámara.

La revisión de la matriz de riesgos en la parte pertinente al tratamiento (opción de manejo), en el cual se establece “asumir el riesgo”, ya que son riesgos a los cuales sería importante analizar las causas y tomar acciones orientadas a su mitigación o eliminación (errores en el pago o giro de dinero, inadecuado manejo de dinero en efectivo, falta de conciliadores competentes, entre otros).

Sistema General de Control interno y Calidad

Sería importante se definan los auditores internos desde el programa o plan de auditoría, de tal forma que los auditores tengan la oportunidad de preparar la auditoría, ya que este ejercicio se realizó para el año 2019 en la reunión de apertura.

La identificación de riesgos para el programa de auditoría, como parte importante para garantizar la ejecución de la misma.

La adecuación del procedimiento de planificación y ejecución de auditorías internas a los nuevos lineamientos de la Norma 19011:2018 “Directrices para la auditoría de gestión”, porque va a fortalecer su programación y ejecución.

Las acciones correctivas: para que cuando se realice el seguimiento no se cierren únicamente por el cumplimiento de las actividades, sino que se revise su eficacia a la luz de que no se vuelva a presentar la no conformidad en donde se detectó o en otros procesos de la organización.

Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos

Teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos las quejas y reclamos que expresan los clientes no proceden por tratarse de requisitos legales que éstos deben cumplir, sería conveniente separarlas como procedentes o no, para facilitar su seguimiento y control.

Sería importante se registren los reclamos presentados directamente por el cliente en el área de registros, ya que se realiza de manera inmediata la corrección como salida no conforme, pero no se ve reflejado en la estadística de quejas y reclamos.

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

Registro Mercantil

Aunque se realiza análisis de cada uno de los indicadores de gestión y toma de acciones cuando hay incumplimientos, sería importante se utilicen las herramientas establecidas en el sistema de gestión de la calidad para el registro de las mismas, porque permitirá su seguimiento y posterior evaluación de su eficacia.

Si bien se realizan círculos de calidad para el análisis de salidas no conformes y de quejas y reclamos presentados, sería pertinente que adicional a revisar el número de casos y la realización de tareas, sería importante se documenten las acciones correctivas, para la eliminación de sus causas.

El establecer metas de tiempos de respuesta por cargos, facilitará evaluar la productividad y tomar acciones cuando los funcionarios no alcancen los resultados planificados.

Aunque se encuentra establecida la normatividad en la página web de la Cámara, por Ley de transparencia, sería importante se establezca al interior de la misma a través de otros medios, para facilitar su consulta por parte de los funcionarios.

Considerar el riesgo de los nuevos decretos, como el 2260 del 13 de diciembre de 2019, donde modifica el esquema de liquidación de la tarifa de registro de la matrícula mercantil, simplificándolo a solo dos rangos, el ajuste a la denominación de las tarifas de los derechos por registro de la matrícula mercantil y su renovación, derechos por registro de matrícula de establecimientos, sucursales y agencias, derechos por cancelaciones y mutaciones, derechos por inscripción de actos, libros y documentos, formularios, certificados, tarifas por los servicios correspondientes al registro de proponentes, estableciéndolas en UVT en lugar de SMMLV, en donde se presenta que hay una disminución de ingresos que debe traer consigo estrategias para recuperación de estos ingresos

Conciliación y Arbitraje

Teniendo en cuenta las actividades que realiza el Centro de Conciliación, sería importante que se implemente la Norma NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y Arbitraje. Requisitos generales del servicio.

La divulgación de los servicios de conciliación para que sean conocidos por la comunidad, porque contribuirá al incremento en el número de conciliaciones.

La publicación de las listas de conciliadores, Árbitros y secretarios, porque facilitará su selección por parte de los usuarios.

Sería conveniente que anualmente se solicite a los conciliadores su actualización en conciliación o formación continua en temas relacionados, porque contribuirá a asegurar su formación continua.

Promoción y Desarrollo

El completo diligenciamiento del control de entregas de auditorios, especialmente en el ítem relacionada con la entrega del reglamento del Reglamento del uso de auditorios, ya que es un documento de gran importancia para la conservación de los mismos.

Sistemas

Como parte relevante de la mejora continua del proceso, sería conveniente orientarla hacia el cumplimiento de los estándares internacionales normativos como son la ISO 27001 Seguridad de la información, ISO 22301 Continuidad de negocio e ISO 20000 servicios informáticos, entre otros.

La pronta revisión de la matriz de riesgos identificada en el mes de noviembre de 2019, con el de aplicar los planes de acción y evaluación de la eficacia de las mismos.

Sería importante se revise con alguna frecuencia si los procesos han realizado los backs, especialmente de información relevante para la Cámara, con el fin de que se generen alertas en el evento en que no se efectúen por parte de los responsables de los procesos. Lo anterior, en razón a que durante la auditoria se evidenció back ups efectuados

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

hasta agosto de 2019.

Talento Humano

El profundizar en los conocimientos de la organización, considerando los específicos que la Cámara adquiere generalmente con la experiencia. En este punto se podrían tener en cuenta las lecciones aprendidas de las fallas, cuasi incidentes y éxito y de la evaluación comparativa de las mejores prácticas, entre otros, los cuales pueden contribuir a lograr los objetivos de la calidad o sus resultados previstos. Se podría tener en cuenta la Norma UNE 412001 (Guía práctica de la gestión del conocimiento) con el fin de tener un referente estandarizado que facilite el manejo del conocimiento en la Organización.

Compras y activos fijos

El pronto arreglo del aplicativo ITS Gestión, de tal forma que se puedan visualizar las características evaluadas, ya que únicamente se refleja la calificación final.

Finanzas

La búsqueda de un mecanismo que permita evitar los traslados presupuestales internos, de tal forma que se cumpla con los rubros establecidos previamente en el presupuesto aprobado por la Junta Directiva. En este punto es pertinente que los responsables de proceso consulten el sistema antes de comprometer el presupuesto.

La revisión de la caracterización del proceso, ajustándola a las actividades que se vienen desarrollando actualmente, de tal forma que permita visualizar el control y seguimiento a las mismas.

Gestión Documental

Revisar la posibilidad de comprar estibas para colocar cajas con archivos de transferencia documental, con el fin de evitar posibles deterioros o daños ante el riesgo de inundaciones.

En General

La dinámica de las acciones correctivas; para que de una u otra manera se implementen estrategias en la Cámara que permitan dinamizar la documentación de las acciones correctivas de la Organización, considerando fuentes diferentes a las auditorías internas como son: el análisis de las salidas no conformes, las quejas y reclamos, el incumplimiento de las metas de los indicadores de gestión y las situaciones no deseadas en general. Una sensibilización continua es importante dado que esta herramienta que propone el Sistema de Gestión de Calidad, es base para conservar en la Organización la experiencia ganada a través de las diferentes situaciones de la gestión de los procesos.

Sería pertinente capacitar a los responsables de los procesos en la Norma ISO 9001:2015, con el fin de que estos se apropien de los principales cambios y se obtengan resultados de mayor relevancia en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara.

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
2019: 3 quejas	Mala actitud de los funcionarios	Se da respuesta a las quejas y

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



14 reclamos Enero y febrero de 2020 No se han presentado quejas ni reclamos	Tiempo y servicio en el área de registros	reclamos. - Reuniones a través de comité de calidad para el análisis de quejas y reclamos y toma de acciones
---	---	---

5.1.2. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 (eliminar si no aplica). No se han presentado

5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No se han presentado

5.1.4. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. N/A

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 ☒

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 ES-P-SG-02-A-001)
Si ☒ No ☐.

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	6	6.1.2 a), 7.2 c), 8.5.1 c), 9.2.2 a), 9.2.2 e) y 9.3.2 e) y f)
1ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
2ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N/A	N/A

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

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Las auditorías internas son planificadas de manera anual, según lo establecido en el procedimiento de auditorías internas PE-CI-P-03 de fecha 12 de agosto de 2019.

De acuerdo con el programa de auditorías internas, éstas se realizaron entre el 5 de julio de 2019 y el 8 de agosto de 2019, por 6 auditores internos. Se evidenció el cumplimiento del perfil de auditor, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento. Al Finalizar las auditorías se realiza evaluación a los auditores por parte de los responsables de los procesos auditados.

De acuerdo con el Programa de auditoría se dio cubrimiento a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y aplicables de la organización

Se elabora plan de auditoría, lista de verificación e informe de auditoría por proceso y un informe consolidado, en donde se incluyen no conformidades, fortalezas y aspectos por mejorar y la conclusión general. Se detectaron 45 no conformidades, las cuales para algunos casos contienen planes de acción (ver no conformidad menor).

Las auditorías internas se encuentran alineadas con la Norma ISO 19011

Por mejorar: Ver numeral 4.2 Oportunidades de mejora establecidos en el presente informe.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La organización tiene planificado realizar una revisión anual al Sistema de Gestión de la Calidad, efectuando la última el 6 de febrero de 2020

No se evidenció el cubrimiento a todas las entradas a la revisión (ver no conformidad menor) y cubrimiento de las salidas a la revisión de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.

En el informe de revisión se reflejan oportunidades de mejora, orientadas a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

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 ☐

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?

Si ☒ No ☐ 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 ☐.

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

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 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:

Fecha de la verificación complementaria: N/A

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			
	N/A	N/A	N/A
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N/A	N/A	N/A
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N/A	N/A	N/A

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		

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 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: <i>Elsa Mejía Quiñones</i>	Fecha	2020	03	13

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	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



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA		
Dirección del sitio:	Calle 17 No. 8 – 72 Florencia, Caquetá, Colombia		
Representante de la organización:	Moisés Díaz		
Cargo:	Director Administrativo Y Financiero	Correo electrónico	dir_administrativa@ccflorencia.org.co cinterno@ccflorencia.org.co
Alcance: Prestación de los servicios de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro. Servicio de conciliación y arbitraje, promoción y desarrollo.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría: ☐ INICIAL U OTORGAMIENTO ☐ SEGUIMIENTO ☒ RENOVACION ☐ AMPLIACIÓN ☐ REDUCCIÓN ☐ REACTIVACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☐ ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: ☐ Si ☒ No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: ☐ Si ☒ No			
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.			

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



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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Elsa Mejía Quiñones (EMQ)	Correo electrónico	emejiaq@icontec.net
Auditor:	N/A	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2020-03-04	14:00	14:30	Reunión de apertura	(EMQ)	CARLOS ANDRES PRADA GOMEZ-JUAN CARLOS ROJAS TORRES-LUZ MARINA ROMERO SANTAMARIA-CINDY VANESSA CONTRERAS-MOISES DIAZ-LINA PATRICIA FLORIANO-LUZ MERY VALDERRAMA JIMENEZ.
	14:30	16:00	Gestión Dirección 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.3, 7.4, 8.2.4, 9.1, 9.3 y 10	(EMQ)	JUAN CARLOS ROJAS TORRES-PRESIDENTE EJECUTIVO
	16:00	17:30	Sistema General de Control interno y Calidad 6.1, 6.2.1, 7.1.6, 7.3, 7.4, 9.1, 9.2 y 10	(EMQ)	LUZ MARINA ROMERO SANTAMARIA-JEFE DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD
	17:30	18:00	Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos	(EMQ)	CARLO ANDRES PRADA GOMEZ/ DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS

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/ 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)
			6.1, 8.2, 9.1, 10		PUBLICOS
2020-03-05	07:00	08:00	Registro Mercantil 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3	(EMQ)	CARLO ANDRES PRADA GOMEZ/ DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS
	08:00	09:00	Registro único de proponentes 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3	(EMQ)	CARLO ANDRES PRADA GOMEZ/ DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS
	09:00	10:00	Registro entidades sin ánimo de lucro 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3	(EMQ)	CARLO ANDRES PRADA GOMEZ/ DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS
	10:00	11:00	Conciliación y Arbitraje 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3	(EMQ)	CARLO ANDRES PRADA GOMEZ/ DIRECTOR DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
	11:00	12:00	Promoción y Desarrollo 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.3, 7.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3	EMQ)	CINDY VANESSA CONTRERAS/ DIRECTORA DE PROMOCION Y DESARROLLO
	12:00	13:00	Receso	EMQ)	
	13:00	14:00	Sistemas 4.4, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.3, 8.4, 8.5.3, 9.1, 10 Incluye verificación de procesos contratados externamente	EMQ)	LINA PATRICIA FLORIANO/COORDINADORA DE SISTEMAS
	14:00	15:30	Talento Humano 5.2, 5.3, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.3 10	EMQ)	MOISES DIAZ/ COORDINADOR DE TALENTO HUMANO
	15:30	16:00	Balance auditor y reunión con Representante	EMQ)	

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/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2020-03-06	07:00	08:30	Compras y activos fijos 6.1, 8.4, 8.5.4, 9.1.3,.10 Incluye verificación de dos no conformidades menores detectadas el año anterior	(EMQ)	MOISES DIAZ/ DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
	08:30	09:30	Finanzas 6.1, 7.1	EMQ)	LUZ MERY VALDERRAMA JIMENEZ/ COORDINADORA FINANCIERA
	09:30	09:45	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Cámara	(EMQ)	LUZ MARINA ROMERO SANTAMARIA-JEFE DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD
	09:45	10:30	Preparación informe de auditoría	(EMQ)	Auditor Líder
	10:30	11:00	Reunión de cierre	(EMQ)	Todas las personas que participaron en el proceso de auditoría
Observaciones:					
Los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015: 7.1.4, 7.5, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3 serán auditados durante toda la auditoría.					
El tiempo de auditoría en los procesos puede variar dependiendo de la complejidad y hallazgos de auditoría					
Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos.					
Teniendo en cuenta que la auditoría se realizará fuera de Bogotá, agradezco la logística para el desarrollo de la auditoría, tal como tiquetes aéreos y transporte a aeropuertos.					
Esta auditoría no será testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-02-28
---	------------

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

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 2020-03-10 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 2020-03-12

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 6		
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>9.3.2 e) y f)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	9.3.2 e) y f)
Requisito(s):				
9.3.2 e) y f)				
Descripción de la no conformidad: La revisión por la dirección no se llevó a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades y las oportunidades de mejora.				
Evidencia: En revisión por la Dirección efectuada el 6 de febrero de 2020 (Acta No. 001 de 2020), no se evidenció la inclusión de consideraciones relacionadas con la eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades y las oportunidades de mejora.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Realizar la revisión por la dirección, complementaria de la efectuada el 6 de febrero de 2020, incluyendo los puntos relacionados con la eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades y las oportunidades de mejora y plasmar las salidas resultantes de dicho análisis.	Acta de revisión del sistema por la dirección	30 abril 2020		
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. Porque se desconoce los requisitos de la norma ISO 9001:2015. 2. Porque falta planeación para la revisión por la dirección.				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Solicitar capacitación para los integrantes del comité de control interno y calidad con respecto al numeral 9.3 de la Norma ISO 9001:2015.	Registro de asistencia a capacitación.	10 de mayo de 2020		
Establecer un cronograma de actividades para realizar la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad (establecer fechas de reunión, datos a suministrar, responsable, etc.).	Cronograma de actividades	30/11/2020		

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



Realizar revisión por la dirección en donde se incluyan todas las entradas y salidas establecidas en el numeral 9.3 de la Norma ISO 9001:2015 y las establecidas por la Cámara	Acta de revisión por la dirección	30/01/2021
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Actas de comité de control interno y calidad	20/03/2021

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 6
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.1.2 a)
Descripción de la no conformidad: La organización no planificó las acciones para abordar las oportunidades, ni la manera de evaluar la eficacia de dichas acciones.		
Evidencia: No se planificó las acciones para abordar las oportunidades identificadas en el Contexto interno y externo de la Cámara de Comercio, el cual fue ajustado en el año 2019, ni la manera de evaluar la eficacia de las acciones.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar el Contexto interno y externo de la entidad para establecer el tratamiento a las oportunidades identificadas y la forma como se va a evaluar la eficacia de dichas oportunidades.	Acta de reunión de comité de control interno y calidad	30 abril 2020
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. Porque no se analizó o no se tuvo en cuenta todo el numeral 6.1.2 literal a. 2. Porque no se tiene implementada una herramienta para abordar las oportunidades.		
Analizar el numeral 6.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 y realizar los ajustes pertinentes en el documento matriz DOFA	Matriz DOFA	19/05/2020
Elaborar la matriz de oportunidades y planificar la eficacia.	Matriz de oportunidades	30/04/2020
Ejecutar el plan de acción establecido en la matriz de oportunidades y evaluar la eficacia de las mismas y presentar los resultados de eficacia en la revisión por la dirección	Acta de revisión por la dirección	30/01/2021
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Actas de comité de control interno y calidad	20/03/2021

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. 3 de 6
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.2.2 e)
Descripción de la no conformidad: No se realizan las correcciones y no se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora justificada		
Evidencia: No se evidenció la toma de corrección y acción correctiva sin demora justificada, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PE-CI-P-03 de fecha 12 de agosto de 2019 (15 días para la toma de acción correctiva), por hallazgos identificados en auditoría interna efectuada en el año 2019, en los siguientes procesos: Registros Públicos: 6 no conformidades detectadas en auditoría interna realizada del 19 al 23 de julio de 2019, Conciliación y Arbitraje: 2 no conformidades detectadas en auditoría interna realizada el 9 y 10 de julio de 2019, Promoción y Desarrollo: 2 no conformidades detectadas en auditoría interna realizada los días 15 y 16 de julio de 2019.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Crear las acciones necesarias y cerrarlas en el software ITS-GESTION, por las no conformidades resultantes de la auditoría interna (6 Registros Públicos, 2 Conciliación y Arbitraje, 2 Promoción y Desarrollo.	ITS-GESTION módulo de Mejora.	31/03/2020
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. Porque hay bajo compromiso con el Sistema de gestión de calidad por parte de los líderes de procesos. 2. Porque se desconoce el manejo de la herramienta donde se registran las acciones correctivas. 3. Porque no se hace socialización periódicamente del procedimiento de acciones correctivas. 4. Porque falta mayor autoridad para hacer cumplir las actividades del S.G.C 5. Porque no hay toma de conciencia sobre las afectaciones que puedan ocasionar a la entidad.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar y difundir el procedimiento de acciones correctivas con los directores, secretarías o asistentes de cada área.	PROCEDIMIENTO INTERNO PE CI -P-06 y formato de reinducción a funcionarios TH-R-16.	30/04/2020
Crear y dar a conocer un instructivo para radicar y responder las acciones correctivas en el software ITS-GESTION.	Instructivo elaborado y listado de asistencia	30/04/2020
Evaluar el conocimiento del procedimiento de acciones correctivas y la herramienta donde se radican las mismas.	Evaluación escrita y operación del sistema ITS-GESTION del módulo de mejora.	30/04/2020
Crear y aplicar estrategias para involucrar al personal o empleados con la toma de conciencia.	Cuadro estrategias y seguimiento	30/05/2020

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



Establecer en la concertación de objetivos de la evaluación de desempeño un peso para evaluar el cumplimiento de las actividades del SGC.	Evaluación de desempeño 2020	30/12/2020
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Acta de comité de control interno y calidad	19/05/2020

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 6		
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>9.2.2 a)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	9.2.2 a)
Requisito(s):				
9.2.2 a)				
Descripción de la no conformidad: La organización no se establece, implementa y mantiene un programa de auditoría que incluya los métodos, los requisitos de planificación y la elaboración de informes y no tiene en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.				
Evidencia: En el programa de auditorías internas aprobado para el año 2019, no se incluyó los métodos, los requisitos de planificación y la elaboración de informes y no tiene en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Realizar el programa de auditorías 2020 conforme a los requisitos solicitados en la norma ISO 9001:2015 y pasar a aprobación del Comité de control interno y calidad.	Programa de auditorías 2020	30/04/2020		
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. Porque no hay todo el entendimiento del requisito 9.2 de la ISO 9001:2015 2. Porque no se ha solicitado al proveedor tecnológico se adecue el sistema ITS-GESTION a los requerimientos de la entidad.				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Solicitar al proveedor tecnológico la adecuación del sistema a la nueva versión de la ISO 9001:2015 y diligenciar el programa de auditorías con toda la información solicitada.	Software ITS -GESTION modulo Auditorias	30/04/2020		
Solicitar capacitación para los integrantes del comité de control interno y calidad con respecto al numeral 9.2 de la Norma ISO 9001:2015.	Registro de asistencia a capacitación.	10/05/2020		
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Acta de comité de control interno y calidad	19/05/2020		

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. 5 de 6
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1 c)
Descripción de la no conformidad : No se implementan las actividades de seguimiento en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control del proceso o sus salidas		
Evidencia: En el proceso de Conciliación y Arbitraje no se evidenció el nombramiento del Conciliador y aceptación del proceso por parte de éste para el caso 066 de 2019, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 17 del Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje y amigable composición Código CA-P-01 Versión 7 de fecha 4 de octubre de 2019. No se evidenció el seguimiento en las etapas apropiadas (lista de chequeo para la realización de capacitaciones) para verificar que se cumplen con los criterios para el control del proceso de formación para las capacitaciones efectuadas en formulación de proyectos de turismo el 31 de enero de 2020 y reforma tributaria realizada los días 21 y 22 de febrero de 2020, de acuerdo con el numeral 5.4 del procedimiento de capacitaciones empresarial de fecha 30 de julio de 2019		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el nombramiento del conciliador y solicitar la aceptación para el caso 066 2019 y demás casos que se encuentren en proceso	Nombramiento y carta de aceptación.	10 marzo de 2020
Actualizar la lista de chequeo para la realización de capacitaciones ejecutadas en el año 2020	Formato PD-R-6 diligenciado	10/03/2020
Diligenciar sin excepción la lista de chequeo para la realización de capacitaciones próximas (Normatividad de alimentos y bebidas-INVIMA).	Registro PD-R-6 diligenciado	17/03/2020
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. Porque hay desconocimiento de la persona encargada de realizar la función del servicio de conciliación. 2. Porque no se verifican los expedientes del servicio de conciliación o se hace seguimiento a los mismos. 3. Porque el formato de lista de chequeo de capacitaciones está desactualizado. 4. Porque falta inducción al personal nuevo en el proceso de promoción y desarrollo. 5. Porque se iba reemplazando por el ultimo elaborado y no se dejaba la evidencia física o dentro del expediente.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar un plan de inducción para el personal nuevo del centro de conciliación y arbitraje.	Formato de inducción y reintroducción a	31/03/2020

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



	funcionarios diligenciado con lo planeado.	
Elaborar y pasar a aprobación una lista de chequeo para la prestación del servicio de conciliación y arbitraje.	Lista de chequeo	31/03/2020
Elaborar y pasar a aprobación un formato modelo de aceptación de conciliador.	Formato modelo de aceptación de conciliador	31/03/2020
Implementar el formato de lista de chequeo para la realización de capacitaciones de manera virtual (Drive) y dejar la trazabilidad de cada una de las listas de chequeo realizadas y verificadas por la directora	Hoja de cálculo en Drive	17/03/2020
Socializar el procedimiento y los formatos de capacitaciones y servicio de conciliación a todos los funcionarios del proceso de promoción y desarrollo y de conciliación y arbitraje.	Registro de asistencia a reunión	30/04/2020
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Acta de comité de control interno y calidad	19/05/2020

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 6
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.2 c)
Descripción de la no conformidad: La Organización no evalúa la eficacia de las acciones de formación para adquirir la competencia necesaria.		
Evidencia: No se evidenció la evaluación de la eficacia de las capacitaciones brindadas a los funcionarios de la Cámara en inscripción de libros electrónicos brindada el 27 de mayo de 2019, trámites SIPREF para RUES el día 18 de marzo de 2019 y capacitación virtual en facturación electrónica el día 24 de mayo de 2019, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del procedimiento Capacitación de funcionarios TH-P-06 2011-08-11		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Diseñar un cuestionario para evaluar el conocimiento de las capacitaciones "Tramites Sipref, Libros Electrónicos y Factura electrónica".	Cuestionario.	19/03/2020
Evaluar al personal de acuerdo con la lista de asistencia para las capacitaciones de Libros Electrónicos-Tramites Sipref-Tramites Sipref.	Evaluación	30/04/2020

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



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. Porque el procedimiento no especifica las herramientas para evaluar las capacitaciones. 2. Porque falta la inducción en el personal de parte del Coordinador de Talento humano, del procedimiento de capacitaciones. 3. Porque no se tiene una política de evaluaciones. 4. Porque falta la socialización del procedimiento "Capacitaciones a funcionarios"		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Proponer y pasar a aprobación del comité de las herramientas para evaluar las capacitaciones y actualizar el procedimiento. - -Evaluación de desempeño, (Si se capacita al funcionario externamente se hará seguimiento por parte del jefe inmediato). -Evaluación en la aplicación tecnológica "Play Kahoot" en línea -Evaluaciones escritas periódicas (Trimestralmente) cuando sean internas o locales, entre otras herramientas.	Acta de comité de control interno y calidad	19/03/2020
Incluir en el procedimiento de capacitación a funcionarios y pasar a aprobación para que se realicen evaluaciones de la Inducción y reinducción tanto al personal nuevo como antiguo.	Acta de comité de control interno y calidad, procedimiento actualizado	19/03/2020
Documentar las decisiones del comité y socializar con todo el personal el procedimiento de "capacitación a funcionarios".	Listado de asistencia, procedimiento actualizado y evaluación de la socialización.	30/04/2020
Socializar y evaluar el procedimiento de "capacitaciones a funcionarios"	Listado de asistencia a la socialización	10/04/2020
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Acta de comité de control interno y calidad	31/05/2020

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 (6) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (✓) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>2020-03-10</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N/A</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N/A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N/A</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: <u>Moisés Díaz</u>	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