

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA			
1.2. SITIO WEB: www.ccflorenca.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.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N/A	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. No aplica requisito 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: NTC ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Yorleny Rincón Pimentel		
Cargo:	Jefe de Control Interno y Calidad		
Correo electrónico	cinterno@ccflorenca.org.co		
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			

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



Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2022-05-13	0,5
Auditoría remota	N/A	00
Auditoría en sitio	2022-05-31 2022-06-01	1,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Jorge Miguel Díaz Triviño	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	
Observador – Profesional de Apoyo	N/A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC3062-1	
Fecha de aprobación inicial	2005-05-25	
Fecha de próximo vencimiento:	2023-05-24	

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.

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

- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: 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

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

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No

- LEY 640 de 2001, Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
- Circular externa Superintendencia de Sociedades número 100-000002 abril 5 de 2022

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

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

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:
Publicidad impresa de registros mercantiles, Información sobre promoción y desarrollo.	Sergio Alejandro Sánchez
Equipos de cómputos e insumos para impresoras	JP Computadores
Servicio de correspondencia y mensajería certificada	472
Aplicativo DOC FLOW para el manejo de la documentación	Macrosoft Ltda
Manejo de la documentación del sistema de gestión de calidad	ITS Gestión

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

- 3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
 Si No
- 3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
 Si No
- 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.

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	<p>La organización no conserva la información documentada que describa las acciones tomadas y las concesiones obtenidas.</p> <p>Salidas no conformes detectadas el 29 de enero de 2021 se cobra certificado a un afiliado, 29 de enero de 2021 se generó un Certificado equivocado y 10 de febrero de 2021 se sacó certificado que no requería el usuario. Documento Anulaciones Recibo de Caja.</p> <p>Requisito NTC ISO 9001: 2015 -8.7.2</p>	<p>Modificación del formato control reversión recibos de caja y control de corrección de recibos de caja.</p> <p>Socialización de los formatos para su manejo y tratamiento.</p> <p>Seguimiento a los controles aplicados a las correcciones sobre los trámites que se realizan en la Cámara de Comercio.</p> <p>Actas del círculo de calidad de registros públicos.</p> <p>Matriz de correcciones: Motivo de corrección, causa y acción a tomar.</p>	SI
2	<p>La organización no planificó las acciones para abordar los riesgos, ni la manera de evaluar la eficacia de dichas acciones.</p> <p>En la matriz de riesgos del proceso de conciliación y arbitraje no se planificaron las acciones para abordar los cuatro riesgos identificados, ni la manera de evaluar la eficacia de las acciones.</p> <p>En la matriz de riesgos de los procesos de Promoción y Desarrollo y Talento Humano no se establece la manera de evaluar la eficacia de las</p>	<p>Actualización de la herramienta matriz de riesgos.</p> <p>Revisión y actualización de la identificación riesgos con sus causas y consecuencias.</p> <p>Definición de acciones y controles para su tratamiento.</p> <p>Revisión y evaluación de la eficacia de las acciones con su fecha.</p> <p>Matriz de riesgos por procesos.</p>	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

	acciones para abordar los riesgos identificados. Requisito NTC ISO 9001: 2015 - 6.1.2 a) y b)		
3	El logo de la certificación no se usa siguiendo lo establecido en el Reglamento de la Certificación Icontec de Sistemas de Gestión ES-R-SG-001 Versión 7, en cuanto a su utilización en un medio de información que acompaña el producto Matricula Mercantil. Reglamento Certificación SGC- 7.4 b)	Eliminar el uso de logo de certificación el producto Matricula Mercantil. Destruir la existencia de los certificados Matricula Mercantil. En los otros documentos como comunicados a clientes se viene utilizando el logo de forma correcta.	SI

3.22. Esta auditoria No fue testificada por el Organismo de acreditación.

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 de dirección

- El plan estratégico establecido a cuatro años ha permitido el desarrollo de planes, programas y proyectos para la Cámara de Comercio logrando el cumplimiento de objetivos y metas para la entidad.
- La participación desarrollo y cumplimiento de las metas y el involucramiento de las partes interesadas para el logro de la misión con enfoque de liderazgo gremial y social.
- El análisis que ha trabajado la Cámara con las partes interesadas asegura la identificación de sus necesidades y expectativas así como los requisitos que se deben cumplir con cada una de ellas.
- La responsabilidad empresarial con sentido social ha permitido entender las necesidades y expectativas de los gremios de la región.
- Los proyectos que se vienen abordando en la inclusión a población con alguna discapacidad de la región ha logrado que la Cámara de Comercio se involucre y participe con la población vulnerable.
- El plan anual de trabajo por áreas incluye las actividades a realizar y el presupuesto requerido para su ejecución ha conllevado a la realización de temas como la promoción publicitaria y directa de registros, capacitación empresarial, servicios públicos fortalecidos, métodos alternativos para la solución de conflictos, gestión cívico, social y cultural, mejoramiento del entorno y de la competitividad regional, desarrollo empresarial, promoción de la cultura, educación, recreación y turismo y promoción del comercio.

Conciliación y arbitraje

- El manejo alternativo de conflictos como herramienta para solucionar problemas que se basa en la comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para solucionar una diferencia. En este proceso las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina conciliador en Derecho por parte de la Cámara de Comercio.

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 enfoque de trabajo en la gestión de riesgos para el proceso de conciliación ha permitido generar acciones de prevención para mitigar su materialización.
- Los mecanismos alternativos de solución de conflictos con las partes generando aportes para la solución y no generar altas demandas en juzgados.
- Las jornadas gratuitas de conciliación ha favorecido la participación de la ciudadanía asegurando oportunidad en los casos de conciliación.
- Las listas de arbitraje de conciliación permite mantener actualizado los árbitros disponibles para la atención de casos favorece el cumplimiento y contar personal competente para la atención de conciliaciones.
- El uso de la plataforma SICAAC permite llevar la trazabilidad y determinar el estado en que se encuentra cada proceso de conciliación y arbitraje. Para la vigencia del 2021 se trabajaron 88 casos de conciliación, arbitrajes no se presentaron.
- Las evaluaciones que se presentan a la Superintendencia de Sociedades sobre cada uno de los casos de conciliación y arbitraje permite trazar planes anuales de trabajo a desarrollar por Cámara de Comercio sobre temas de conciliación y arbitraje.

Registros públicos

- La tipología de registros públicos: registro mercantil, registro de vendedores de juegos de suerte y azar, registro de entidades sin ánimo de lucro, registro de entidades de economía solidaria, registro de veedurías ciudadanas, registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro, registro único de proponentes, registro nacional de turismo, registro único nacional de entidades operadoras de libranza, esto favorece a los empresarios ejercer cualquier actividad comercial y acreditar públicamente su calidad de comerciante.
- La comunicación de requisitos al clientes para los trámites de registros públicos facilita el entendimiento de los mismos y la facilidad para su consecución.
- El trámite electrónico de los registros públicos facilita a los empresarios realizar los trámites de forma ágil mejorando tiempos de respuesta.
- La ventanilla única empresarial facilita la operación en línea de los empresarios y comerciantes.
- Las jornadas de capacitación que se vienen adelantando a comerciantes y empresarios para mejorar la transparencia en el proceso de expedición de registros públicos.

Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos

- Los mecanismos adoptados por la organización para la evaluación de la satisfacción del cliente permiten determinar el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas a cumplir con los usuarios.
- El uso de plataforma DOC FLOW para el realizar el registro y trámite de las PQRS facilita llevar su seguimiento y determinar el estado en que se encuentra cada uno de estas.

Control interno y calidad

- La programación y planificación de las auditorías de control interno favorece la evaluación del sistema en el periodo.
- Los círculos de calidad que se vienen trabajando con los líderes y actores de los procesos facilita el análisis de la información relacionado con el sistema de gestión de calidad de la entidad y por ende la toma de decisiones encaminadas hacia la mejora continua.

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

Gestión de dirección

- Revisar y mejorar la descripción de los riesgos trabajados en los procesos del SGC de tal forma que no se exprese como una explicación más de causas y más bien se redacte como un evento que puede suceder en la gestión.

Conciliación y arbitraje

- Revisar el concepto de corrección frente a las salidas no conformes puesto que esta debe trabajarse de forma inmediata y los planes de acción definidos deben ser coherentes con las causas identificadas de tal forma que ayuden a mitigar los eventos no conformes.

Registros públicos

- Precisar en el objetivo de la caracterización del proceso cuales son los servicios delegados que se trabajan, de tal forma que se especifique que corresponde a registros públicos y permita el entendimiento de las actividades.
- Trabajar en la página web de la Cámara de Comercio la información correspondientes de los trámites a individuos con discapacidad de tal forma que sea incluyente para personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con la Cámara, encuentran diversas barreras, que pueden impedir la gestión del trámite.

Control interno y calidad

- En las actas del comité de control interno se debe ser explícito sobre el análisis de controles relacionados con los riesgos identificados, de tal forma que se registre las modificaciones o la inclusión de nuevos controles y permita llevar la trazabilidad en el tiempo de su comportamiento.

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
2	Recurso de inasistencia al derecho de petición para precisar y clarificar la respuesta sobre la creación de una nueva empresa.	Respuesta al peticionario explicándole cada uno de los requisitos para la creación de una empresa para persona jurídica.

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

- 5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. No aplica
- 5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000
No aplica
- 5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No aplica
- 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.
- 5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No
- 5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Si No
- 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 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.

En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimiento 1, seguimiento 2 y renovación)

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	2 1 Reglamento Certificación	6.1.2 a) y b) y 8.7.2 7.4 b)
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA
Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada	NA	NA

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

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna de desarrollo en mayo 9, 10, 11, 16 y 18 de 2022

La auditoría interna se contrató con la profesional Martha Ramírez Silva, se evidencia que cuenta con la competencia y experiencia en las normas NTC ISO 9001 y GTC 19011

Los resultados arrojaron 4 aspectos por mejorar y 2 No conformidades. Estas acciones cuentan con el análisis de causa y plan de acción respectivo para cada una.

Las dos no conformidades se encuentran abiertas en proceso de implementación.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se cuenta con la realización de la revisión por dirección al SGC de la entidad con fecha: marzo 22 de 2022, se tuvo en cuenta la información de entrada requerida por la norma ISO 9001 en su numeral 9.3

Se observa la consideración de información cualitativa y cuantitativa acerca del desempeño del SG, sus procesos y los servicios cubiertos por el alcance de la certificación. Igualmente, se observan decisiones y acciones para la mejora del desempeño del SG.

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 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

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 auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

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

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento R-PS-007.

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	X			
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: Jorge Miguel Díaz Triviño	Fecha	2022	06	01

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



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)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
	Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria 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

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA		
Dirección del sitio:	Calle 17 No. 8 - 72 Florencia, Caquetá, Colombia		
Representante de la organización:	Yorleny Rincón Pimentel		
Cargo:	Jefe de Control Interno y Calidad	Correo electrónico	cinterno@ccflorencia.org.co
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.			
Alcance de la auditoría: Gestión de dirección, Conciliación y arbitraje, Registros públicos, Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos Control interno y calidad y compras.			
Criterios de Auditoría NTC ISO 9001:2015 + Documentación del SGC			
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"/> Auditoria 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			
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			

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



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:	Jorge Miguel Díaz Triviño (JMDT)	Correo electrónico	jmdiaz@icontec.net
Auditor:	NA		
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
31-05-2022	08:00	08:30	Reunión de apertura	JMDT	Líderes de procesos
31-05-2022	08:30	10:30	Gestión de dirección ISO 9001: 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.1, 6.3, 9.1.1, 9.3, 10.3	JMDT	Carlo Andrés Prada Gómez
31-05-2022	10:30	13:00	Conciliación y arbitraje ISO 9001: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Karen Dayanna Barrera Londoño
31-05-2022	13:00	14:00	Receso almuerzo	JMDT	No aplica
31-05-2022	14:00	16:00	Registros públicos ISO 9001: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.3	JMDT	Jessy Milena Jara Martínez

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)
31-05-2022	16:00	16:30	Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos 6.1, 8.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3	JMDT	Jessy Milena Jara Martínez
31-05-2022	16:30	17:00	Balance diario	JMDT	No aplica
01-06-2022	08:00	09:30	Control interno y calidad ISO 9001: 4.4, 6.1, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3 Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	JMDT	Yorleny Rincón Pimentel
01-06-2022	09:30	11:00	Compras ISO 9001: 6.1, 7.1.1, 8.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3 Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación	JMDT	Aura Natalia Torres Prada
01-06-2022	11:00	11:30	Preparación informe de auditoría	JMDT	Auditor líder
01-06-2022	11:30	12:00	Reunión de cierre	JMDT	Líderes de procesos

Observaciones:

Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos:[4.2][5.2][6.1][6.3][7.1][7.3][7.4][7.5][9.1][10]

Para el desarrollo de esta auditoría no se requiere de algún aspecto logístico especial.
Esta auditoría NO es testificada por un Organismo de Acreditación.

“La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.

Para el balance diario de información del equipo 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:	2021-05-13
---	------------

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. En esta auditoría no se presentaron no conformidades

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) 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>No aplica</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: No aplica	
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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Yorleny Rincón Pimentel Jefe de Control Interno y Calidad	

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA – No aplica

ANEXO 5 Declaración de aplicación (solo para ISO 28001) – 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