1. NFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA

1.2. SITIO WEB: www.ccflorencia.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.

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 Díaz
Cargo:	Director Administrativo y Financiero
Correo electrónico	dir_administrativa@ccflorencia.org.co

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- ☐ **Inicial o de Otorgamiento**
- ☑ **Seguimiento**
- ☐ **Renovación**
- ☐ **Ampliación**
- ☐ **Reducción**
- ☐ **Reactivación**
- ☐ **Extraordinaria**
- ☐ **Actualización**
- ☐ **Migración (aplica para ISO 45001)**

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

Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No ☑
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	2021-05-06	0,5
Auditoria remota	2021-05-27 y 28	1,5
Auditoría en sitio	N/A	N/A

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:	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.

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. 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.

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.

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

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 ☑

¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si ☐ No ☑

3.11. ¿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 ☑

3.12. ¿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 ☑

3.13. ¿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 ☐
Cambio de Presidente Ejecutivo, Jefe de control interno y calidad y Directora Jurídica y de Registros, sin que se afectara el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?
Si □ No ☑

3.14. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?
Si □ No □ NA ☑
En caso afirmativo descríbalas, N/A

3.15. ¿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?

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 □ NA □

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

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

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

Si ☐ No ☑.

3.17. ¿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: Inclusión de fechas de renovación y seguimiento.

3.18. ¿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 □

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si ☐ No ☑NA □

3.20. 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	9.3.2 e) y f) 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.	El 21 de enero de 2021 se realizó 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. El día 19 de noviembre de 2020, se realizó capacitación para los integrantes del comité de control interno y calidad con respecto al numeral	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

		9.3 de la Norma ISO 9001:2015. Registro de asistencia. Se estableció un cronograma de actividades para realizar la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad (establecer fechas de reunión, datos a suministrar y responsable. Fecha 21 de enero de 2021. El día 27 de abril de 2021 se efectuó revisión por la dirección en donde no se incluyó como entrada las oportunidades de mejora. Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021		
2	6.1.2 a) 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.	En acta de revisión por la dirección complementaria de fecha 21 de enero de 2021 se revisó 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 En dicha Revisión se analizó el numeral 6.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 y se efectuaron los ajustes pertinentes en el documento matriz DOFA Se elaboró la matriz de oportunidades y se planificó la evaluación de la eficacia. Mes de enero de 2021 Se ejecutó el plan de acción establecido en la matriz de oportunidades y se evaluó la eficacia de las mismas. En revisión por la dirección del 27 de abril de 2021 se presentaron los resultados de la eficacia. Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021 Se evidenció eficacia de las acciones tomadas.	SI	
3	9.2.2 e) 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	No se crearon las acciones necesarias 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 El día 21 de diciembre de 2020, se capacitó en el procedimiento de acciones correctivas con los directores, secretarias o asistentes de cada área. El día 24 de mayo de 2021 se actualizó el procedimiento de acciones correctivas. En el software ITS-GESTION se tiene un instructivo para radicar y responder las acciones correctivas. Se socializa el instructivo Se socializa la actualización del módulo de mejora y se realiza capacitación el 19 de febrero de 2021	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

	detectadas en auditoría interna realizada los días 15 y 16 de julio de 2019.	El 19 de febrero de 2021 se evaluó el conocimiento del procedimiento de acciones correctivas y la herramienta donde se radican las mismas. Se cuenta con un pasante de apoyo para revisar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad No se evidenció la creación de estrategias para involucrar al personal o empleados con la toma de conciencia. Se estableció en la concertación de objetivos de la evaluación de desempeño un peso para evaluar el cumplimiento de las actividades del SGC. Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021 No se evidencia la toma de acciones correctivas por 10 no conformidades detectadas en auditoría interna realizada los días 19 y 20 de abril de 2021.		
4	9.2.2 a) 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.	Se elaboró el programa de auditorías el 29 de octubre de 2020, conforme a los requisitos solicitados en la norma ISO 9001:2015 y pasar a aprobación del Comité de control interno y calidad. El día 29 de octubre de 2020, solicitó al proveedor tecnológico la adecuación del sistema a la nueva versión de la ISO 9001:2015 y el diligenciamiento del programa de auditorías con toda la información solicitada. El día 19 de noviembre de 2020 se realizó capacitación para los integrantes del comité de control interno y calidad con respecto al numeral 9.2 de la Norma ISO 9001:2015. Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021	SI	
5	8.5.1 c) 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	Se revisa el nombramiento del conciliador y se solicita la aceptación para el caso 066 2019 y demás casos que se encuentren en proceso. Se revisa el nombramiento de la conciliadora Nactaly Rozo Tole para el caso radicado con el número CCA-006-220 de fecha 10 de marzo de 2020 y aceptación del 11 de marzo de 2020. El día 11 de marzo de 2020, se actualizó la lista de chequeo para la realización de capacitaciones ejecutadas en el año 2020 A partir de la actualización de la lista de chequeo, sin excepción se elabora la lista de chequeo para la realización de capacitaciones próximas (Normatividad de alimentos y bebidas-INVIMA).	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

	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	Los días 8 de junio, 25 de junio y 21 de diciembre de 2020 al nuevo Auxiliar Jurídico e inducción a la Directora Jurídica y de Registros públicos y de Conciliación el 1 de septiembre de 2020 Se elaboró aprobó un formato modelo de aceptación de conciliador de fecha 10 de marzo de 2020. El formato de lista de chequeo también se utiliza 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. Se socializó el formato a los Conciliadores, la cual fue enviada por WhatsApp el 15 de abril de 2021. Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021 Se revisa el caso con radicado CCA-014-2021 en donde se designa al Conciliador Nactaly Rozo Tole el 24 de marzo de 2021 y su aceptación mediante comunicación de fecha 29 de marzo de 2021. En el proceso de Promoción y Desarrollo se verificó el seminario online actualización contable y tributaria de fecha 13, 15 y 17 de abril de 2020, en donde se encontró la elaboración de la lista de chequeo. Capacitación en higiene y manipulación de alimentos de fecha 4 de marzo de 2020, se verificó lista de chequeo Inducción y reinducción seguridad y salud en el trabajo de fecha 28 de enero de 2021. Se evidencia evaluación de la eficacia, con fecha 29 de enero de 2021.	
6	7.2.c) 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	Se diseñó y aplicó un cuestionario para evaluar el conocimiento de las capacitaciones “Tramites SIPREF Fecha 16 de octubre de 2020, Libros Electrónicos fecha 12 de abril de 2020 y Factura electrónica con fecha 23 de octubre de 2020. Al realizar el cuestionario se obtuvo calificación del personal de acuerdo con la lista de asistencia para las capacitaciones de Libros Electrónicos-Tramites Sipref. Se actualizó el procedimiento de capacitación funcionarios el 5 de abril de 2021 Se diseñó el registro de evaluación de la eficacia, reinducción y capacitación con fecha 5 de abril de 2021. En Comité de Calidad y control interno, se propuso y se pasó a la aprobación del comité de las herramientas para evaluar las capacitaciones y la actualización del procedimiento.	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

			El día 30 de abril de 2021 se realizó la socialización del procedimiento de “capacitaciones a funcionarios” a todos los colaboradores. Se revisa el plan de capacitación 2020 y se seleccionan las siguientes capacitaciones: Registro Nacional de bases de datos realizada en el mes de octubre de 2020, capacitación en módulo de documentos de fecha 23 de octubre de 2020 No se evaluó la eficacia. Se revisa capacitación de servicio al cliente el día 16 de abril de 2021. Se evidenció informe del SENA, en donde se evidencia la evaluación de la eficacia de las capacitaciones de cada uno de los funcionarios que asistieron, con fecha 10 de mayo de 2021		

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 la Dirección

Los cambios efectuados en la Cámara como resultado del confinamiento causado por la pandemia por COVID 19, porque se fortalecieron los servicios de manera virtual, lo que conllevó al incremento de los mismos.

Registro Mercantil

Las reuniones semanales por la parte de la directora, porque se revisan las actividades efectuadas en la semana y se realizan capacitaciones a los funcionarios sobre requisitos legales y reglamentarios. Lo anterior, va a contribuir a la eficiencia en el proceso y a la adecuada asesoría a los usuarios que lo requieran.

La actualización del procedimiento de registros públicos, con el apoyo de los abogados del proceso, porque ha permitido la inclusión de nuevos controles, como el seguimiento a la devolución de documentos, alertas sobre trámites efectuados, favoreciendo el cumplimiento de los requisitos legales.

El incremento en la renovación de los registros mercantiles, para el año 2021, considerando que los comerciantes y empresarios efectuaron su trámite de manera virtual, mejorando adicionalmente la eficiencia en el proceso y la comodidad de los usuarios.

Conciliación y Arbitraje

La creación de un formato para el seguimiento a las asesorías brindadas en el proceso de conciliación y la respectiva calificación de la satisfacción del servicio, porque va permitir evidenciar si se realizan los procesos en la Cámara y si la asesoría contribuyó al entendimiento del proceso.

La actualización del Reglamento del Centro de Conciliación y arbitraje, considerando la normatividad existente, porque es una herramienta fundamental para la prestación de los servicios.

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

Promoción y Desarrollo

El incremento en la publicidad sobre los servicios que brinda la Cámara, porque ha contribuido a su mayor posicionamiento y a la incorporación de nuevos afiliados, alcanzando un incremento del 20% durante el año 2020.

Las alianzas interinstitucionales con Universidades, el Sena y la Dian, porque se ha logrado el incremento en el número de capacitaciones para beneficio de los afiliados y los usuarios.

La sistematización de las invitaciones a capacitaciones, inscripciones y demás actividades del proceso, porque ha favorecido la eficiencia en el proceso.

Talento Humano

El diseño e implementación de un cuadro de honor en donde se destacan a los funcionarios que cumplen con sus actividades laborales y con el reglamento interno de trabajo, como parte de las actividades de motivación y compromiso hacia la Cámara de Comercio.

El nombramiento de una Coordinadora como responsable del proceso de talento humano, porque ha contribuido al mayor seguimiento al programa de capacitación, a la realización de las evaluaciones de desempeño, inducciones y reinducciones, entre otros beneficios.

4.2 Oportunidades de mejora

Gestión de la Dirección

Puntualizar los cambios que se han efectuado en el contexto interno y externo en la revisión por la dirección, ya que se coloca únicamente el DOFA, porque se dificulta evidenciar los mismos.

En acta de revisión por la dirección documentar la conclusión acerca de si el sistema de gestión de calidad es conveniente, adecuado, eficaz y si está alineado de manera continua con la dirección estratégica de la organización, objeto de la revisión.

Sería pertinente se documente la metodología utilizada en la práctica por la alta dirección para garantizar la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se implementan cambios, tales como: nuevos clientes/mercados, renovación tecnológica, introducción o modificación de requisitos legales, cambio de política u orientación estratégica, cambios o introducción de procesos de realización del producto/servicio, cambio de la estructura organizacional o de responsables de procesos, entre otros. Lo anterior facilitará el seguimiento a los cambios y asegurará la integridad del Sistema.

Sistema Cameral de control interno y calidad

La redacción de las amenazas, ya que para algunos casos corresponden a causas, como falta de conectividad, altos costos para el crecimiento y funcionamiento de empresas, entre otras, porque favorecerá su análisis para su correspondiente mitigación o eliminación.

Teniendo en cuenta el número de funcionarios nuevos en la Cámara, sería importante se realice capacitación en la Norma ISO 9001:2015, porque contribuirá a su entendimiento y al fortalecimiento de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

La mayor apropiación de los funcionarios con las oportunidades identificadas por la alta dirección, teniendo en cuenta el contexto externo e interno y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ya que tienen relación directa con los procesos.

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

La consulta y aplicación de las oportunidades de mejora identificadas por los auditores del ente Certificador, ya que están orientadas al fortalecimiento de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos

Aunque se analizan las quejas y reclamos en los círculos de calidad, sería importante se documenten las acciones correctivas que se generan desde dicha reunión, especialmente, cuando son recurrentes. Lo anterior, facilitará su seguimiento y posterior evaluación de la eficacia.

Registro Mercantil

La pronta implementación de las actividades de gestión documental relacionadas con el almacenamiento de la información en la nube, teniendo en cuenta el volumen de documentos que se manejan en el proceso, con el fin de evitar riesgos de pérdida de información.

La inclusión como causa la pandemia por COVID 19 o por otros virus, ya que se podrían presentar demoras en la prestación del servicio.

Conciliación y Arbitraje

Formalizar la comunicación con los conciliadores a través del correo electrónico, con el fin de asegurar la eficacia la misma, ya que por el medio WhatsApp se corre el riesgo de pérdida de la misma.

Estudiar la posibilidad de implementar la Norma NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y Arbitraje. Requisitos generales del servicio, porque contribuirá al fortalecimiento del proceso.

La actualización a los conciliadores y árbitros en mecanismos de solución de conflictos, ya que en algunos casos se evidencia que dichos cursos se han tomado hace más de 6 años.

Promoción y Desarrollo

Incluir en los controles, la contratación de la firma especializada para la verificación en listas restrictivas de nuevos afiliados, para el riesgo identificado como incumplimiento de normatividad por afiliaciones.

Profundizar en el análisis de los indicadores de gestión desde el plan de calidad, porque favorecerá la toma de acciones cuando no se alcancen los resultados planificados.

Sería importante que también se apliquen las encuestas de satisfacción de manera virtual, porque se podría obtener un número mayor respuestas por parte de los clientes y afiliados.

Talento Humano

Complementar la matriz de riesgos con otros riesgos como la contratación de personal sub-calificado, evaluaciones de desempeño inadecuadas, desactualización de manual de funciones y perfiles de cargo, y el clima laboral, porque favorece la toma de acciones orientadas a su mitigación o eliminación.

Incluir de manera precisa en la inducción y reinducción la política y objetivos de la calidad de la Cámara, así la contribución del personal a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, porque favorecerá su entendimiento y toma de conciencia.

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. 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: 2019, 2020 y de enero a abril de 2021

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2019: 3 quejas 14 reclamos	Mala actitud de los funcionarios Tiempo y servicio en el área de registros	Se da respuesta a las quejas y reclamos. - Reuniones a través de comité de calidad para el análisis de quejas y reclamos y toma de acciones
2020: 6 quejas 5 reclamos	Mala actitud de los funcionarios Demora en devolución de dinero	Se realizó capacitación a los funcionarios sobre servicio al cliente, seguimiento a un funcionario a través del Coordinador del CAE Respuesta a los clientes
Enero a abril de 2021: 0	La Cámara manifiesta no haber recibido quejas y reclamos en el presente año.	N/A

5.1.2. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 (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: N/A

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. No se han presentado

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 □

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 la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación. N/A

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 □.
Si la respuesta es negativa, por favor explique. N/A

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	2 1 Reglamento Certificación	6.1.2 a) y b) y 8.7.2 7.4 b)
2ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
Auditorias 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 ☐
El requisito 6.1.2 a, pero para la auditoria de renovación del Certificado estaba relacionado con las oportunidades.

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 los días 19 y 20 de abril de 2020, por un auditor contratado externamente. Se evidenció el cumplimiento del perfil de auditor, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento. Al finalizar las auditorias se realiza evaluación al auditor 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 auditoria, 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 10 no conformidades, las cuales no contienen planes de acción (ver no conformidad menor detectada el año anterior).
En verificación complementaria realizada el 20 de agosto de 2021, se evidenció la toma de acciones correctivas por las 10 no conformidades detectadas en auditoría interna realizada el 19 y 20 de abril de 2021.
Las auditorías internas se encuentran alineadas con la Norma ISO 19011

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

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 27 de abril de 2021 No se evidenció el cubrimiento a todas las entradas a la revisión (ver no conformidad menor detectada el año anterior) 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.…)? Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación) Si ☑ No ☐
6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001? Si ☐ No ☑ NA ☐. En el logo de la certificación se usa en la mención empresarial que es entregada junto con la matrícula mercantil a los Comerciantes que matriculan o renuevan su matrícula mercantil (Ver no conformidad menor)
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: 2021-08-20

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			
1	9.3.2 e) y f) 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.	El día 19 de noviembre de 2020, se realizó 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. Se estableció un cronograma de actividades para realizar la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad (Se establecieron actividades, fechas y responsables para cada una de las entradas a la revisión, así como el cumplimiento y plan de acción). Fecha 19 de noviembre de 2020 El 21 de enero de 2021 se realizó 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	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

		mejora. Se evidenció acta de revisión del sistema por la dirección 2019-complementaria. Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021 El día 27 de abril de 2021 se efectuó revisión por la dirección en donde no se incluyó como entrada las oportunidades de mejora. El día 6 de julio de 2021 se efectuó complemento de la revisión por la dirección en donde se evidenció cada una de las entradas y salidas de la revisión de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015. Se evidenció eficacia de las acciones tomadas.	
2	9.2.2 e) 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.	El día 21 de diciembre de 2020, se capacitó en el procedimiento de acciones correctivas con los directores, secretarias o asistentes de cada área. El día 24 de mayo de 2021 se actualizó el procedimiento de acciones correctivas. En el software ITS-GESTION se tiene un instructivo para radicar y responder las acciones correctivas. Se socializa el instructivo Se socializa la actualización del módulo de mejora y se realiza capacitación el 19 de febrero de 2021 El 19 de febrero de 2021 se evaluó el conocimiento del procedimiento de acciones correctivas y la herramienta donde se radican las mismas. Se cuenta con un pasante de apoyo para revisar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad Se estableció en la concertación de objetivos de la evaluación de desempeño un peso para evaluar el cumplimiento de las actividades del SGC. Se evidenció inducción y reinducción al personal sobre la importancia de tomar acciones correctivas sin demora injustificada. Fecha 12 de abril de 2021 Se realizó seguimiento y se evaluó la eficacia de las acciones tomadas por	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

		parte de la Jefe de Control interno el 7 de mayo de 2021 Durante el mes de junio de 2021 se documentaron las acciones correctivas establecidas por 6 no conformidades detectadas en auditorías internas del 19 al 23 de julio de 2019 al proceso de registros públicos. Se evidenciaron 2 acciones correctivas tomadas por el proceso de Conciliación y arbitraje por no conformidades detectadas en auditoría interna de fecha 9 y 10 de julio de 2019 y 3 acciones correctivas tomadas por el proceso de promoción y desarrollo por hallazgos de auditoría interna de fecha 15 y 16 de julio de 2019. Se evidenció seguimiento y cierre de las mismas. En el plan anual de capacitación para el año 2021 se estableció formación en toma de conciencia y autocontrol como base para el cumplimiento de los objetivos, adicionalmente a la inducción para nuevos colaboradores. Durante el mes de julio de 2021 se documentaron las acciones correctivas por 10 no conformidades detectadas en la auditoría interna de fecha 19 y 20 de abril de 2021 a los procesos de gestión documental, compras, control interno, dirección y talento humano, una en el proceso de talento humano. Adicionalmente, revisaron las actividades a desarrollar por 26 hallazgos detectados por la Superintendencia de Registros Públicos del 1 de septiembre al 30 de noviembre de 2020. Se revisaron las acciones correctivas tomadas por 11 hallazgos detectados en auditoria efectuada por la Contraloría General de la República realizada del 13 de febrero al 30 de junio de 2021. Se evidenció la toma de acciones correctivas por incumplimiento de indicadores de gestión, cuyos resultados se presentaron en la revisión por la dirección efectuada el 4 de abril y 6 de julio de 2021. Plan 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

		acción efectuado el mismo día de la revisión por la dirección.	
3	7.2.c) 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	Se diseñó y aplicó un cuestionario para evaluar el conocimiento de las capacitaciones "Tramites SIPREF Fecha 16 de octubre de 2020, Libros Electrónicos fecha 12 de abril de 2020 y Factura electrónica con fecha 23 de octubre de 2020. Al realizar el cuestionario se obtuvo calificación del personal de acuerdo con la lista de asistencia para las capacitaciones de Libros Electrónicos-Tramites Sipref-Tramites Sipref. Se actualizó el procedimiento de capacitación funcionarios el 5 de abril de 2021 Se diseñó el registro de evaluación de la eficacia, reinducción y capacitación con fecha 5 de abril de 2021. En Comité de Calidad y control interno, se propuso y se pasó a la aprobación del comité de las herramientas para evaluar las capacitaciones y la actualización del procedimiento. El día 30 de abril de 2021 se realizó la socialización del procedimiento de "capacitaciones a funcionarios" a todos los colaboradores. Se revisa capacitación de servicio al cliente el día 16 de abril de 2021. Se evidenció informe del SENA, en donde se evidencia la evaluación de la eficacia de las capacitaciones de cada uno de los funcionarios que asistieron, con fecha 10 de mayo de 2021 A partir del mes de junio de 2021, se realizó la recopilación de la información relacionada con las capacitaciones efectuadas en el año 2020, de acuerdo con el plan de capacitación 2020. Se retomó nuevamente el plan de capacitación del año 2020, en donde se verificó la eficacia de las siguientes capacitaciones: Facturación electrónica de fecha 9 de enero de 2020 y evaluación de la eficacia el mismo día. Régimen simple de tributación de fecha 17 de febrero de 2020 con evaluación de la eficacia el mismo día.	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

		Medidas de prevención para atención al público Contingencia COVID 19 de fecha 17 de marzo de 2020, con evaluación de la eficacia el mismo día. Módulo de documentos efectuada el 23 de octubre de 2020 y evaluación de la eficacia el 23 de octubre de 2020. Registro Nacional de Bases de datos RUES efectuada el 23 de noviembre de 2020, se evidenció evaluación de la eficacia en el mes de junio de 2021. Riesgo químico efectuada el de diciembre de 2020, con evaluación de la eficacia el mismo día. Se sensibilizó nuevamente a los responsables de proceso para la entrega oportuna de la evaluación de la eficacia de las capacitaciones y se realiza seguimiento permanente por parte de la nueva Coordinadora de Talento Humano. Se verifica nuevamente el plan de capacitación para el año 2021 seleccionando las siguientes capacitaciones: RUNEOL efectuada el 18 de enero de 2021, en donde se evidencia la evaluación de la eficacia a través de examen de conocimientos. Capacitación y manejo de los sistemas y equipos de cómputo, realizada el 14 de mayo de 2021. Se evalúa la eficacia a través de prueba escrita. PQRS, Manual de contratación y uso del logro ICONTEC ejecutada el 25 de junio de 2021, evaluación de la eficacia a través de evaluación escrita por Google. Trabajo en Equipo de fecha 13 de agosto de 2021 a la cual se le evidenció la evaluación de la eficacia y conclusión en donde se describe que todos aprobaron. Se evidenció eficacia de las acciones tomadas.	
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N/A	N/A	N/A

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

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			X	
Se recomienda renovar 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: *Elsa Mejía Quiñones*	Fecha	2021	08	20

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
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN

EMPRESA:	**CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA**		
Dirección del sitio :	Calle 17 No. 8 – 72 Florencia, Caquetá, Colombia		
Representante de la organización:	Moisés Diaz		
Cargo:	Director Administrativo y Financiero	Correo electrónico	dir_administrativa@ccflorencia.org.co 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: Prestación de los servicios de registros públicos: Registro mercantil, Servicio de conciliación y arbitraje, promoción y desarrollo			
Criterios de Auditoría	ISO9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión.- Auditoria con apoyo de medios tecnológicos		
Tipo de auditoría: ☐ Inicial u otorgamiento ☑ **Seguimiento** ☐ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Reactivación ☐ Extraordinaria ☐ Actualización / Migración			
Modalidad: ☐ Auditoría en sitio ☐ Auditoria parcialmente remota ☑ **Auditoría totalmente remota**			
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.

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 PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Elsa Mejía Quiñones (EMQ)	Correo electrónico	emejiaq@icontec.net 3152360208
Auditor:	N/A	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		
Observador – Profesional de apoyo	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)
2021-05-27	07:30	08:00	Prueba Conexión Zoom	(EMQ)	Ing. Jovani Moreno/ asistente Sistemas
	08:00	08:30	Reunión de apertura	(EMQ)	Carlo Andrés Prada, Yorleny Rincón Pimentel, Jessy Milena Jara Martínez, Luz Patricia Liévano, Cindy Vanesa Contreras
	08:30	10:00	Gestión de la Dirección 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 9.1.3, 9.3 y 10 Incluye verificación de dos no conformidades menores detectadas en anterior auditoría	(EMQ)	Carlo Andrés Prada Gómez – Presidente Ejecutivo
	10:00	11:30	Sistema Cameral de control interno y calidad 6.1, 6.3, 7.3, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3 Incluye verificación de dos no conformidades menores detectadas en anterior auditoría	(EMQ)	Yorleny Rincón Pimentel- Jefe de Control Interno y Calidad
	11:30	12:30	Percepción del cliente y atención a quejas y reclamos 6.1, 8.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Jessy Milena Jara Martínez- Directora Jurídica y de registros Públicos

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:30	13:30	Receso	(EMQ)	
	13:30	15:00	Registro Mercantil 6.1, 7.1.4, 7.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3	(EMQ)	Jessy Milena Jara Martínez- Directora Jurídica y de registros Públicos
	15:00	16:30	Conciliación y Arbitraje 6.1, 7.1.4, 7.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3 Incluye verificación de una no conformidad detectada el año anterior	(EMQ)	Jessy Milena Jara Martínez- Directora Jurídica y de registros Públicos
	16:30	17:00	Balance Auditor y reunión con Representante	(EMQ)	Yorleny Rincón Pimentel- Jefe de Control Interno y Calidad
2021-05-28	07:30	08:00	Prueba Conexión ZOOM	(EMQ)	Ing. Jovani Moreno/ asistente Sistemas
	08:00	09:00	Promoción y Desarrollo 6.1, 7.1.4, 7.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3 Incluye verificación de una no conformidad detectada el año anterior	(EMQ)	Cindy Vanesa Contreras- Directora Promoción y Desarrollo
	09:00	10:00	Talento Humano 5.3, 6.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5.3, 10.1, 10.2, 10.3 Incluye verificación de una no conformidad detectada el año anterior	(EMQ)	Luz Patricia Liévano / Coordinadora Talento Humano
	10:00	10:30	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Cámara	(EMQ)	Yorleny Rincón Pimentel- Jefe de Control Interno y Calidad
	10:30	11:30	Preparación informe de auditoría	(EMQ)	
	11:30	12:00	Reunión de cierre	(EMQ)	Carlo Andrés Prada, Yorleny Rincón Pimentel, Jessy Milena Jara Martínez, Luz Patricia Liévano, Cindy Vanesa Contreras
Observaciones:					
Los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015: 7.5.3, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3 serán auditados durante toda la auditoria.					
El tiempo de auditoria 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.					
Esta auditoría no será testificada por un Organismo de Acreditación.					
La presente auditoría se realizará de manera remota, por lo cual se tendrán en cuenta las disposiciones establecidas por el Icontec.					

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)
Agradezco tener la documentación disponible, con el fin de evitar demoras durante la realización de la auditoria.					
De común acuerdo con la organización, se utilizará para la auditoria remota la herramienta Zoom					
La auditoría por medios remotos se realizará conservando la seguridad y confidencialidad de la información y la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría. Se recuerda que la auditoría a los procesos por medio remoto no puede ser grabada.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-05-06

ANEXO 2
(No Aplica)

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-06-01 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.

- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-06-02

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		**No.** 1 de 3
[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.7.2

Descripción de la no conformidad:

La organización no conserva la información documentada que describa las acciones tomadas y las concesiones obtenidas.

Evidencia:
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

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Realizar el tratamiento a las salidas no conformes, anulaciones de recibos de caja y evaluar la eficacia y documentar las concesiones realizadas en los casos pertinentes	Registro tratamiento salidas no conformes	06/07/2021

Descripción de la (s) causas (s)
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc…).

Porque no existe la información documentada del tratamiento a las salidas no conformes
Porque no se realiza el tratamiento a las salidas no conformes
Porque no ha socializados que son salidas no conformes
Porque no se deja evidencia las concesiones del usuario del tratamiento que se le da

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

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Modificar los formatos para tratamientos a salidas no conformes, e incluir el tratamiento que se le da al cliente	Formato salidas no conformes	06/07/2021
Realizar la socialización con el personal de registros de las salidas no conformes identificadas y el tratamiento, seguimiento y evaluación que se debe hacer	Formato asistencia reunión	21/06/2021
Dejar la evidencia del tratamiento a las salidas no conformes identificadas	Formato salidas no conformes	21/06/2021
Realizar el comparativo mensual de salidas no conformes para evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Actas de círculo de calidad	09/07/2021
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Actas de comité control Interno	22/09/2021

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3
[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.1.2 a) y b)

Descripción de la no conformidad:

La organización no planificó las acciones para abordar los riesgos, ni la manera de evaluar la eficacia de dichas acciones

Evidencia:
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.

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 acciones para abordar los riesgos identificados.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Documentar las acciones para abordar los riesgos y evaluar la eficacia en los procesos que no lo hayan realizado	Formato Matriz de riesgos	13/07/2021

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

Descripción de la (s) causas (s)
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc…).

Porque no se ha previsto la manera de evaluar los riesgos
Porque no se trabaja el mismo formato para todas las áreas
Porque no se hace seguimiento periódico
Porque existe necesidad de actualizar los riesgos al contexto actual
Porque hay deficiente tratamiento a los riesgos

Acción correctiva	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Modificar el formato matriz de riesgo en el que se incluya el tratamiento y la manera de evaluar la eficacia	Formato matriz de riesgos	06/06/2021
Socializar el formato matriz de riesgo actualizado con los directores de áreas	Acta comité Control Interno y Calidad	25/06/2021
Actualizar la matriz de riesgo considerando el contexto actual con el tratamiento y la evaluación de la eficacia de todas las áreas	Formato matriz de riesgo por áreas	30/07/2021
Evaluar la eficacia de las acciones tomadas en los riesgos identificados	Formato Matriz de riesgos y acta comité control Interno y Calidad	22/09/2021
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Acta comité control Interno y Calidad	22/09/2021

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	**No.** 3 de 3

[ ] No - Conformidad Mayor [X] No - Conformidad Menor	Norma(s): Reglamento Certificación SGC	Requisito(s): 7.4 b)

Descripción de la no conformidad:
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.

Evidencia:
En el logo de la certificación se usa en la mención empresarial que es entregada junto con la matrícula mercantil a los Comerciantes que matriculan o renuevan su matricula mercantil

Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Comunicación prohibición de expedición y entrega de menciones que contengan logo de Icontec	Comunicación Interna	**31/05/2021**

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

Destruir la papelería en la que se elaboran las menciones	ACTA DE DESTRUCCION DE PAPELERIA	04/06/2021
Solicitar revisión de documentación donde se use el logo de Icontec	Correo electrónico	**31/05/2021**

Descripción de la (s) causas (s)
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc…).

Porque existe desconocimiento del manual de uso e imagen del Icontec y del Reglamento de la Certificación
Porque falta de socialización de las prohibiciones de uso del logo
Porque no hay revisión previa de los documentos que se envían elaboración

Acción correctiva	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Socializar el Manual de imagen y el Reglamento de la Certificación a funcionarios de la Cámara de Comercio	Formato Asistencia a reunión	**09/06/2021**
Nombrar a la jefe de Control Interno y calidad para que, una vez revisado el Manual de Imagen y el Reglamento de la Certificación, autorice la publicidad del logo en diferentes medios	Comunicación Interna	**09/06/2021**
Enviar comunicación a los responsables de proceso sobre la previa autorización por parte de Jefe de control Interno y calidad para el uso del logo de Icontec.	Comunicación Interna	**18/06/2021**
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Acta de comité Control Interno y calidad	22/09/2021

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

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

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

divulgado a terceros sin autorización de la Organización

12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):	
	Totalmente remota	X
	Parcialmente remota	
	Totalmente en sitio	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	☐TEAMS ☑ OTRA Cuál? _ZOOM
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la organización planificados a auditar, fueron auditados de forma remota
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	☑ SI ☐ NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Se realizaron entrevistas con los responsables de proceso y personal involucrado durante la auditoria, por medio de las Cámaras y micrófonos de la herramienta tecnológica utilizada. La Cámara presentó evidencias a través de documentos digitalizados y directamente desde sus herramientas tecnológicas Adicionalmente, la Cámara de Comercio utilizó una cámara de alta resolución para las entrevistas en las instalaciones en donde se presta el servicio, así como la verificación del mismo.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	☑ SI ☐ NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	☑ SI ☐ NO Si la respuesta es no, explique: N/A

divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

icontec

RESULTADOS DE AUDITORÍA:
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (2) menores y (1) menor por Reglamento de Certificación. Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (3) 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: 2021-06-06 Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique 2021-08-13
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 él número de la no conformidad N/A y el requisito al que fue reportada N/A. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Moisés Díaz	

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