

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR		
SITIO WEB: : www.ccvalledupar.org.co		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 15 No. 4-33 Valledupar, Cesar, Colombia		
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Económico y Logística y Eventos		
Excluye 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones y 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios		
Affiliate Management, Public registry services, Conciliation and Arbitration, Regional Development, Economic Observatory and Logistics and Events		
CÓDIGO IAF: CS 39-2		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	María Alejandra Múnera Bautista	
Cargo:	Coordinador de Calidad	
Correo electrónico	alejandra.munera@ccvalledupar.org.co	
TIPO DE AUDITORIA:		
☐ Inicial o de Otorgamiento ☒ Seguimiento ☐ Renovación ☒ Ampliación ☐ Reducción ☐ Reactivación ☐ Extraordinaria ☒ Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No ☒		
Auditoría combinada: Si ☐ No ☒		
Auditoría integrada: Si ☐ No ☒		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2017-04-12	0.5
Auditoría en sitio	2017-05-15/16	1.5
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Marisol Monterrosa	
Auditor	NA	
Experto Técnico	Bernarda Hilda Navarro Laguado	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 4502-1	
Fecha de aprobación inicial	2007-03-21	
Fecha de próximo vencimiento:	2019-03-20	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 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 en el 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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 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 y documentos de origen externo aplicables.
- El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 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.
- 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.
- El equipo auditor manejó la información documentada 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.
- Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- ¿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 ☒
- Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: NA
- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes?
Si ☒ No ☐ NA ☐

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios: Para cumplir con las necesidades o expectativas

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

de los clientes, no se realizan diseños o desarrollos. Son funciones delegadas por el Gobierno y los requisitos ya están establecidos. 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: Las actividades de seguimiento y medición de los registros públicos y desarrollo empresarial, no requieren de la utilización de equipos de seguimiento y medición.

- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?:
Si ☐ No ☒ NA ☐
- ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si ☒ No ☐
La organización solicitó la ampliación para los procesos de Gestión de Afiliados, Conciliación y Arbitraje y Observatorio Económico
- ¿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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si ☐ No ☐ NA ☒
- ¿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 ☒ NA ☐
- ¿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, entre otros?
Si ☐ No ☒
- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si ☐ No ☒ NA ☐
En caso afirmativo descríbalas,
- ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación
Si ☐ No ☒ NA ☐.

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo. Si no aplica eliminar este párrafo.

En caso afirmativo incluir si el control:

- ☐ Lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio
- ☐ El control está compartido entre la Organización y el proveedor

- ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si ☐ No ☒ En caso afirmativo, cuáles:
- ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
Si ☐ No ☒
- ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si ☐ No ☒ NA ☐

- ¿Aplica restauración para este servicio?
Si ☐ No ☒ NA ☐
- 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	NA	NA	NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

- Es conveniente fortalecer la validación de los instrumentos utilizados en las investigaciones del observatorio económico, de tal manera se tenga la confianza de conseguir los datos y la información que realmente se está requiriendo.
- En el proceso de talento humano es recomendable revisar la homologación de los títulos de los colaboradores extranjeros, además considerar incluir en el formato de evaluación de desempeño las capacitaciones que su eficacia va a ser evaluada y el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, de tal forma sea más objetiva y dirigida al que hacer y le permita tomar acciones para mejorar su competencia.
- Es preciso incentivar convenios para la certificación de las empresas de clúster de lácteos y turismo, de tal forma se contribuye en el mejoramiento de la calidad de dichas empresas y les permite facilitar el acceso a los mercados más atractivos con estrategias más rentables además que impacta en la calidad de vida de los ciudadanos de la región
- Continuar con el proyecto de la organización de los archivos de gestión de afiliados, garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna; simplifica trámites; evita la acumulación innecesaria de información; facilita la toma de decisiones; conserva la memoria institucional

4.2 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- El liderazgo y compromiso evidenciado desde la Dirección y la coordinación de calidad para generar conciencia en el equipo de trabajo sobre mantener y mejorar coherentemente el sistema de gestión de calidad y los procesos, ya que promueve la mejora continua de la institución. Además, la participación y el compromiso permanente del personal administrativo y docente, porque desde sus propias responsabilidades apoyan y soportan el logro de los objetivos de calidad, y el crecimiento de la

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

institución.

- Se continúa destacando el ejercicio de revisión por parte de la dirección muy completo y detallado, se evidencia a través del acta de la revisión por la dirección el análisis profundo de la información del desempeño de los procesos y del sistema de gestión de calidad, lo que permite generar planes de acción para la mejora del servicio, los procesos y el SGC implementado, y de esta forma determinar los recursos necesarios para llevar a cabo dichas actividades.
- La competencia del personal vinculado en los diferentes procesos especialmente en la prestación del servicio, evidencia el compromiso con el desarrollo de los docentes, lo que permite lograr los propósitos estratégicos de la institución en cuanto cumplimiento de los requisitos tanto del cliente como los propios del servicio
- La adecuada e innovadora tecnología relacionada con la sistematización de los servicios prestados en los registros públicos, además el punto de información DANE y de la bolsa de Valores de Colombia para brindar un servicio más integrado a los usuarios.
- La actitud y disposición del personal frente a las actividades realizadas durante la auditoria lo cual facilita el entendimiento de los hallazgos generar valor agregado y la toma de acciones pertinentes para la solución de los desvíos encontrados

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique.
La organización aplica un procedimiento para el manejo de las quejas reclamos y sugerencias. Se evidenció el análisis de causas y la implementación de las acciones necesarias para solucionarlos

CAUSA	RECURRENCIA 2015
Error Transcripción	10
Error impresión	7
Error del sistema	4
Dilación del digiturno.	2
Error NIT	2
Información ingresada en ventanilla errónea	2
NIT no actualizado	2
Cobro excesivo de entidad crediticia por el registro en cámara	1
Datos en el sistema erróneos	1
Mala atención de funcionarios	1
Solicitud de información indebida	1
Supuesto cobro de miembro de junta	1

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

Trámite obstaculizado por funcionario	1
---------------------------------------	---

35

CAUSA	RECURRENCIA 2016
Error del sistema	11
Error de funcionarios proceso registral	9
Error Transcripción	4
Dilación del digiturno.	2
Caja exclusiva para no titulares	1
Certificado incompleto.	1
Servicio de cafetería	1
	29

- ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si ☐ No ☒ NA ☐
- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
Si ☐ No ☐
Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación:
- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?
Si ☐ No ☒
En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad del riesgo? Si ☐ No ☐.
- ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si ☒ No ☐.

5.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.2.2, 8.5.1
2ª de seguimiento del ciclo		

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

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

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

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

Para el ciclo de auditoría realizado en 2016 se abarcaron todos los procesos del sistema de gestión, implementado acciones correctivas para las no conformidades detectadas y evitar su ocurrencia.

Se evidencia el mantenimiento y eficacia del Sistema de gestión de calidad

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realiza bajo los lineamientos de la ISO 9001, la organización contempló el análisis de cada entrada, lo cual permite establecer el plan de mejoramiento institucional para la mejora del sistema de gestión

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

- ¿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 ☐ NA ☐.
- ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-001?
Si ☒ No ☐ NA ☐.
- ¿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 ☐
- ¿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 ☐.

7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002	Si
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	Si
Anexo 4	No conformidades firmadas por el cliente.	Si

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

ANEXO 2

La siguiente sección del informe de auditoría se completará luego de la reunión de cierre de acuerdo con los resultados de la misma.

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 2017-05-23 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptados por el auditor líder el 2017-06-20

CORRECCIONES, ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta/ /Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación
	La organización no implemento la provisión del servicio bajo condiciones controladas Evidencia: No se evidencia mediante registros la solicitud, validación y satisfacción del evento grados de UNAD	Menor	8.5.1	Revisar cuales de los servicios próximos a prestar en las instalaciones de la cámara	"Porque el evento fue un sábado en la tarde y el personal de Logística y eventos no se encontraba laborando y no se tiene estipulado un plan de contingencia para el control del proceso. La solicitud fue realizada por el presidente ejecutivo vía Telefónica ya que se encontraba fuera de la	Se definirá en el procedimiento que las solicitudes realizadas por el Presidente ejecutivo no requieren solicitud escrita. Entregar el formato general de realización de eventos al responsable del evento con la entrega del auditorio solicitando el diligenciamiento finalizado el evento. En caso de que

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	realizado el 18 de febrero de 2017				ciudad, por lo cual no se expidió la solicitud escrita.	no se diligencie el formato, realizar una llamada telefónica posterior a la realizada al responsable del mismo para realizar la encuesta de satisfacción, dejando como observación que se realizó vía telefónica. Modificar el procedimiento de acuerdo a los cambios anteriores Realizar seguimiento a la implementación de las medidas tomadas. Agosto 2017
	La organización no definió los requisitos para los productos y servicios incluyendo cualquier requisito legal y Reglamentario aplicable y aquellos considerados necesarios por la organización. Evidencia: No se evidencia mediante registros el contrato de alquiler de auditorios para la universidad ESAP del	Menor	8.2.2	Revisar cual otra prestación de servicio o convenio no tiene contrato o convenio vigente	Porque no se encontraba la hoja de vida actualizada del presidente ejecutivo documento necesario para la contratación con la ESAP, porque se encontraba incapacitado el Presidente ejecutivo para firmar el documento y no se tiene una persona responsable de contratos.	Solicitar envió de comunicación escrita por parte de Presidencia Ejecutiva o el Presidente encargado para los casos en que el alquiler se realice por contrato a largo plazo Modificar el procedimiento de Logística y eventos donde se incluya la comunicación del presidente para los alquileres por contratos a largo plazo. Definir un responsable de

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	10 de febrero al 27 de mayo de 2017					suscribir y hacer seguimiento a las renovaciones de contrato. Hacer seguimiento a la vigencia y cumplimiento de los contratos suscritos. Sep 2017
--	-------------------------------------	--	--	--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 4

No conformidades firmadas por el cliente.

8. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

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
NA	NA	NA	NA

9. 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	SI	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	SI	
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	Si	
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: Marisol Monterrosa	Fecha	2017 06 30

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

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR		
Dirección del sitio :	Calle 15 No. 4-33 Valledupar, Cesar, Colombia		
Representante de la organización:	María Alejandra Múnera Bautista		
Cargo:	Coordinador de Calidad	Correo electrónico	alejandra.munera@ccvalledupar.org.co
Alcance: Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Económico y Logística y Eventos			
CRITERIOS DE AUDITORIA		ISO 9001:2015, y la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría : ☐ INICIAL U OTORGAMIENTO ☒ SEGUIMIENTO ☐ RENOVACION ☒ AMPLIACIÓN ☐ REDUCCIÓN ☐ REACTIVACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☒ ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		☐ Si ☒ No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		☐ Si ☒ No	
Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. 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 que serán auditadas. Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador (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 e 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 el cumplimiento por la organización de 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 razonablemente que la organización puede lograr sus objetivos especificados • Identificar áreas de potencial mejora en el sistema de gestión Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.			
Auditor Líder:	Marisol Monterrosa (MM)	Correo electrónico	mmonterrosa@icontec.org
Auditor:	Bernarda Navarro Laguado (BN)	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

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
2017-05-15	08:30 h	09:00	Reunión de apertura	MM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	09:00	10:30	Planeación Estratégica 4.1, 4.2, 5, 7.1.1, 7.1.6 , 9.3,	MM-BN	José Luis Urón Márquez (Presidente Ejecutivo) Nataly Vargas (Asistente de Presidencia) María Alejandra Múnera (Directora de Calidad) Diego Jácome (Profesional Especializado de Control Interno)
	10:30	11:30	Seguimiento y mejora Satisfacción de clientes Quejas y reclamaciones Auditorías Internas 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.5, 9.1, 9.2, 10	MM-BN	María Alejandra Múnera B. (Director de Calidad) Jhon Larrye Herrera (Profesional Universitario de PQR) Diego Jácome (Profesional Especializado de Control Interno) Jacqueline Torres (Coordinadora de Gestión Documental)
	11:30	13:00	Observatorio socioeconómico 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM-BN	Juan Felipe Camargo (Director de Observatorio Socioeconómico) Carlos Morelli (Profesional universitario Observatorio Socioeconómico) María Antonia Daza (Profesional universitario Observatorio Socioeconómico)
	13:00	14:00	Receso		
	14:00	15:30	Registros públicos Mercantil- , registro único de proponentes y entidades sin ánimo de lucro 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM-BN	Luisa Solano (Directora de Registros públicos) Lina Montaña (Gerente CAE) Jacqueline Torres (Coordinadora de Gestión Documental)
	15:30	16:30	Logística y eventos 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4,	MM-BN	Esperanza Rodríguez (Directora de Logística y

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

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
			8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7		eventos)
	16:30	17:30	Conciliación y Arbitraje 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM-BN	Javier Liñan (Director de Centro de Conciliación y Arbitraje) Cindy Villa (Asistente Administrativa)
	17:30	18:00	Balance parcial	MM-BN	
2017-05-16	08:00	08:30	Retroalimentación al representante de la alta dirección	MM	
	08:30	10:00	Desarrollo Regional 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM	Mónica Gómez (Directora de Desarrollo Regional) Cristian Franco (Profesional Universitario de desarrollo regional) Erick Romero (Profesional Universitario de desarrollo regional) Carlos Quijano (Encargado clúster lácteo) Roberto Hinojosa (Coordinador de Carpa Móvil y Cámara al Parque) María Camila Castro (Profesional Universitario de desarrollo regional) Yarelis Moreno (Pasante) Ivonne Guillen (Auxiliar Administrativa) Leidys Vergara (Coordinador del centro de información empresarial)
	10:00	11:00	Gestión de afiliados 7.1.5.1, 7.1.6, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MM	Edgar Rincón (Vicepresidente Administrativo)
	11:00	12:30	Gestión del Talento Humano 7.1.2, 7.2, 7.3,	MM	Jeidy Sanchez (Directora de Talento Humano) Paola Olave (Profesional Universitario de Talento Humano) Maribel Hernández (Asistente de Vicepresidencia Administrativa)
	12:30	13:30	Balance final Preparación informe de auditoría	MM	Auditor Líder y equipo auditor
	13:30	14:00	Reunión de cierre	MM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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
Observaciones:					
Favor disponer de los registros que evidencien la aplicación del sistema de gestión en el sitio donde se realizarán las entrevistas. ☐ Durante la auditoria se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y del Manual de Imagen y Aplicación de los Certificados. ☐ Los requisitos de 9001: 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5 Mejora, se auditarán en todas las áreas y proyectos aplicables.					
Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación: NA					
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. Así mismo, el primer día de auditoría por favor suministrar al equipo auditor en medio magnético la siguiente información: Calidad 9001 Estadísticas de NC de Auditoría Interna 2016, número, tipo, y conclusión generales de tendencia del ciclo. Estadísticas de Quejas y Reclamos de los años: 2015 y 2016. Discriminadas por tipo (Causa), cantidad presentada (Recurrencia) y pareto, así como el tratamiento dado. Conclusión general de tendencia del ciclo. Porcentaje de Satisfacción de los Clientes en los años 2015 y 2016. Conclusión general de tendencia del ciclo. Relación de los objetivos del SGC años 2015 y 2016 (en Word): Objetivo, indicador o indicadores asociados, meta, resultado ó % de cumplimiento. Conclusión general del cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos en el último año.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2017-04-12		

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR	Fecha	2017-05-16
☐ No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s):	
☒ No - Conformidad Menor		8.5.1	
Descripción de la No - Conformidad:			
La organización no implemento la provisión del servicio bajo condiciones controladas			
Auditor:	Marisol Monterrosa	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
No se evidencia mediante registros la solicitud, validación y satisfacción del evento grados de UNAD realizado el 18 de febrero de 2017			

Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR	Fecha	2017-05-16
☐ No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s):	
☒ No - Conformidad Menor		8.2.2.	
Descripción de la No - Conformidad:			
La organización no definió los requisitos para los productos y servicios incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y aquellos considerados necesarios por la organización			
Auditor:	Marisol Monterrosa	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
No se evidencia mediante registros el contrato de alquiler de auditorios para la universidad ESAP del 10 de febrero al 27 de mayo de 2017			