

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR		
1.2. SITIO WEB: www.ccvallidupar.org.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 15 No. 4-33 Valledupar, Cesar, Colombia		
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
Calle 14 No. 9-39	Valledupar, Cesar, Colombia	Gestión de Afiliados, Registros públicos, Desarrollo Regional, logística y eventos, servicios del Centro de capacitación
Calle 15 No. 18 - 41	Agustín Codazzi, Cesar, Colombia	Registros públicos, Desarrollo Regional Gestión de afiliados, logística y eventos, servicios del Centro de capacitación
Calle 18 No. 19 - 49	Bosconia, Cesar, Colombia	Registros públicos, Desarrollo Regional Gestión de afiliados, servicios del Centro de capacitación
Diagonal 1 No. 7 - 26	La Jagua de Ibirico, Cesar, Colombia	Registros públicos, Desarrollo Regional Gestión de afiliados, servicios del Centro de capacitación
Calle 10 No. 16 - 26	El Copey, Cesar, Colombia	Registros públicos, Desarrollo Regional Gestión de afiliados, servicios del Centro de capacitación
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio socioeconómico, Logística y Eventos, Observatorio Sicosocial y Servicios del Centro de Capacitación		
No aplica 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, Socioeconomic Observatory, Logistics and Events, Psychosocial Observatory and Services of the Training Center		
1.5. CÓDIGO IAF: 39; 37		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	María Alejandra Múnera Bautista	
Cargo:	Director de Calidad	
Correo electrónico	alejandra.munera@ccvallidupar.org.co	

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.

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-05-02	0,5
Auditoría en sitio	2018-05-24/25	2,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Marisol Monterrosa	
Auditor	NA	
Experto Técnico	Bernarda Hilda Navarro Laguado	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 4502-1	
Fecha de aprobación inicial	2007-03-21	
Fecha vencimiento:	2019-03-20	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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 que fechas: el día 2018-05-24 se audito las sedes de El Copey, Cesar y Bosconia, Cesar. El día 2018-05-25 se audito las sedes de Agustín Codazzi, Cesar y el proceso de gestión de afiliados en la sede de la Calle 14 No. 9-39 en Valledupar, Cesar
- 3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA
- 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios: Para cumplir con las necesidades o expectativas 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
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

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

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No o eliminar si no aplica.

Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación o reducción: actividades o procesos, o sitios o líneas del negocio.

Alcance anterior: Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio socioeconómico, Logística y Eventos

Alcance actual: Gestión de Afiliados, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio socioeconómico, Logística y Eventos, Observatorio Sicosocial y Servicios del Centro de Capacitación

Además la organización incluyó en la certificación las sedes de Agustín Codazzi, Bosconia, La Jagua de Ibirico, y El Copey, Cesar

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

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

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles: la organización estuvo en el 2018 enfocado en la ampliación del certificado para las sedes alternas relacionadas en el presente informe.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.16. ¿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

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa 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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

auditoría del ciclo de certificación?

Si No

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

Si No NA

3.20. 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
8.5.1	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 realizado el 18 de febrero de 2017	Se verifico el cambio en el procedimiento que las solicitudes realizadas por el Presidente ejecutivo no requieren solicitud escrita. Además se verifico en los eventos realizados en el 2018 la validación del servicio y la encuesta de satisfacción	Si
8.2.2	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 10 de febrero al 27 de mayo de 2017	Se verifico el cambio en el procedimiento de Logística y eventos donde se incluyó la comunicación del presidente para los alquileres por contratos a largo plazo y se verificó el seguimiento a las renovaciones de contrato	Si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- El nivel de compromiso que muestra la dirección con el mejoramiento del sistema de seguridad y salud ocupacional, al emplear el proceso de revisión por la dirección como una herramienta para el seguimiento y evaluación al desempeño del sistema.
- Se evidencia el compromiso Gerencial con respecto al mantenimiento y la mejora de los sistemas 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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

gestión, a través de las revisiones por la dirección realizadas, tanto semanal como mensualmente, su participación activa en las reuniones y capacitaciones, el apoyo económico brindado para el desarrollo de los procesos, porque contribuye desde las actividades realizadas, al mejoramiento de la satisfacción de cliente y el desarrollo de la región.

- La revisión y actualización de la plataforma estratégica establecido por la alta dirección del cual se destaca el análisis de las oportunidades y amenazas del contexto y desplegada a los diferentes procesos para mantener su capacidad operativa y lograr los resultados deseados demuestran la visión de la alta dirección.
- Las constantes inversiones económicas y mejoras de los recursos locativos, equipos, tales como mejoras en la plataforma web, Biblioteca virtual, compra de equipos de cómputo, permiten contar con mayores y mejores espacios y tecnología para garantizar la comodidad y el servicio a los usuarios.
- La competencia del personal vinculado en los diferentes procesos especialmente en la prestación del servicio, evidencia el compromiso con el desarrollo de los trabajadores, lo que permite lograr los propósitos estratégicos de la organización en cuanto cumplimiento de los requisitos tanto del cliente como los propios del servicio
- La realización de entrenamiento y capacitación, dirigido al personal de la organización, para lograr el entendimiento y apropiación de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, en búsqueda de su implementación.
- La Gestión de peticiones, quejas y reclamos y su disminución, a través de implementación de estrategias como campañas de sensibilización, lo que evidencia el compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes
- El plan de formación para el personal, por ejemplo formación en la nueva versión de la norma ISO 9001, dirigido al personal que integra el comité de calidad, evidenciadas mediante actas y registros de capacitación, programas de mejoramiento y de desarrollo institucional, lo que sirve de soporte para el buen funcionamiento de los procesos
- La implementación de puntos de control para la revisión de los documentos en registros públicos para la identificación y control de salidas no conformes antes de la digitación, garantizan disminuir los tiempos en el registro por devoluciones a los usuarios.
- La digitación e implementación del software para la organización de los archivos de los afiliados, ya que 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
- La actitud y disposición del personal frente a las actividades realizadas durante la auditoría lo cual facilita el entendimiento de los hallazgos generar valor agregado y la toma de acciones pertinentes para la solución de los desvíos encontrados

4.2 Oportunidades de mejora

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Partes interesadas, sin desconocer el valor que cada una de ellas aporta a la organización, es conveniente en aquellas que puedan tener mayor impacto en la organización para proporcionar productos que cumplan los requisitos esperados.
- Aunque se evidencia la gestión de las no conformidades halladas en auditoría interna, es conveniente lograr mayor profundidad en el análisis de causas de estas, con el fin de garantizar su eficacia, y lograr mayor adhesión y coherencia entre las causas de las no conformidades y las acciones implementadas para su solución
- Gestión del conocimiento organizacional, desarrollar estrategias o mecanismos que permitan identificar, recuperar y colocar el conocimiento disponible en la gerencia para que pueda ser utilizado por todas aquellas que necesiten de él o pueda transferirse y se garantice la continuidad del negocio
- Es conveniente instalar planta eléctrica en la sede de Copey, de tal forma se garantice la continuidad del servicio y se minimice el impacto de las deficiencias con el fluido eléctrico
- Se insiste en garantizar que siempre se brinde y documente la charla o inducción de seguridad a los visitantes y contratistas, por medio de la cual se comuniquen los peligros y riesgos a afrontar antes del ingreso a las instalaciones, así como el plan de evacuación en caso de presentarse una emergencia, para que el visitante tome conciencia, este informado y sepa cómo proceder ante cualquier situación de peligro o emergencia.

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 validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

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

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 GESTION

Solicitud de información indebida	1
Supuesto cobro de miembro de junta	1
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

5.1.2. 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 como fueron atendidas.

La organización no ha tenido eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sea de conocimiento público

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No .

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

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

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

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

(Extraordinaria, reactivación, ampliación)

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

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 2018 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

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA .

6.2. ¿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-P-GM-01-A-011?

Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No .

7. 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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. 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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	NA	NA	NA
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	NA	NA	NA
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	NA	NA	NA

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	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		
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	2018 07 03

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)	Si
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	NA

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

ANEXO 2

No aplica.

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

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.

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (---) Mayores (----) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : NA	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ____NA____ y el requisito al que fue reportada ____NA____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
MARIA ALEJANDRA MUNERA	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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: Registros Públicos, Gestión de Afiliados, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Regional, Observatorio Socioeconómico, Logística y Eventos, Observatorio Sicosocial y Servicios del Centro de Capacitación			
CRITERIOS DE AUDITORIA	ISO 9001:2015, y la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input checked="" type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>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.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Marisol Monterrosa (MM)	Correo electrónico	mmonterrosa@icontec.org
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	Bernarda Navarro Laguado (BN)		

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
2018-05-24 Valledupar	08:30 h	09:00	Reunión de apertura	MM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	09:00	10:00	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)
	10:00	11:30	Traslado a Copey Cesar	MM-BN	
Copey Cesar	11:30	13:00	Registros públicos Desarrollo Regional Gestión de afiliados Centro de capacitación 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	Ligia Espinel (Directora de oficinas Seccionales) Elberto Pallares (jefe de oficina Seccional)
	13:00	14:00	Receso		
Bosconia Cesar	14:00	15:30	Registros públicos Desarrollo Regional Gestión de afiliados Centro de capacitación 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	Ligia Espinel (Directora de oficinas Seccionales)
	15:30	17:00	Traslado a Valledupar	MM-BN	
	17:00	18:30	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-BN	Edgar Rincón (Vicepresidente Administrativo)
2018-05-25 Codazzi Cesar	08:00	09:30	Registros públicos Desarrollo Regional Gestión de afiliados Centro de capacitación 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	Ligia Espinel (Directora de oficinas Seccionales)
	09:30	10:00	Traslado a Valledupar		
Valledupar	10:00	11:00	Planeación Estratégica 4.1, 4.2, 5, 7.1.1, 7.1.6 , 9.3,	MM	José Luis Urón Márquez (Presidente Ejecutivo) María Alejandra Múnera (Directora de Calidad)
	11:00	12:30	Centro de capacitación 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 Centro de Capacitación)
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	14:30	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	Juan Felipe Camargo (Director de Observatorio Socioeconómico)

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
	14:30	15:30	Logística y eventos 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	Esperanza Rodríguez (Directora de Logística y eventos)
	15:30	16:30	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	María Alejandra Múnera (Directora de Calidad)
	16:30	17:00	Balance final Preparación informe de auditoría	MM	
	17:00	17:30	Reunión de cierre	MM	
Observaciones:					
Favor disponer de los registros que evidencien la aplicación del sistema de gestión en el sitio donde se realizarán las entrevistas. <input type="checkbox"/> Durante la auditoría se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y del Manual de Imagen y Aplicación de los Certificados.					
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 2018, número, tipo, y conclusión generales de tendencia del ciclo. Estadísticas de Quejas y Reclamos de los años: 2017 y 2018. 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 2017 y 2018. Conclusión general de tendencia del ciclo. Relación de los objetivos del SGC años 2017 y 2018 (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:	2018-05-02
---	------------