

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR		
1.2. SITIO WEB: www.ccvalledupar.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, servicios del Centro de capacitación
Calle 15 No. 18 - 41	Agustín Codazzi, Cesar, Colombia	Registros públicos, Gestión de afiliados, logística y eventos, servicios del Centro de capacitación
Calle 18 No. 19 - 49	Bosconia, Cesar, Colombia	Registros públicos, Gestión de afiliados, servicios del Centro de capacitación
Diagonal 1 No. 7 - 26	La Jagua de Ibirico, Cesar, Colombia	Registros públicos, Gestión de afiliados, servicios del Centro de capacitación
Calle 10 No. 16 - 26	El Copey, Cesar, Colombia	Registros públicos, 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		
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. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Gloria Osorio	
Cargo:	Director de Calidad	
Correo electrónico	directorcalidad@ccvalledupar.org.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

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



1. INFORMACIÓN GENERAL		
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 auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-05-06	0,5
Auditoría en sitio	2020-05-21/22	1,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Marisol Monterrosa	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
1.12. 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:	2022-03-20	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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 2020-05-21 se audito el proceso de gestión de afiliados en la sede de la Calle 14 No. 9-39 en Valledupar, Cesar. El 2020-05-22 se auditaron las oficinas seccionales de Copey y Bosconia Cesar

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 La entidad no cuenta con equipos de Medición para su prestación de servicios, ay que no son requeridos ni necesarios para la prestación de los servicios de la entidad.

8.4.1.b y c: la organización no proporciona los productos y servicios educativos a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización, además en la institución no hay un proceso, o una parte de un proceso proporcionado por un proveedor externo

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
 Si No NA

3.11. ¿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

La organización aplica las etapas de diseño en los cursos informales, seminarios y diplomados del centro de capacitación. Se reviso el curso de servicio al cliente, facturación electrónica, como contratar extranjeros y RN Turismo

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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 NA

Cámaras, si bien se rigen por varias regulaciones, no requieren de habilitaciones o documentos relacionados.

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

En caso afirmativo, cuáles:

¿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,

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?

Si No NA .

3.16. ¿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:

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

Si No

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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
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
6.1.2 b2	<p>La organización no planificó como evaluar la eficacia de las acciones para abordar sus riesgos y oportunidades identificadas para asegurar que el sistema de gestión de calidad puede lograr sus resultados previstos</p> <p>No se evidencia la planificación de la evaluación de la eficacia las acciones tomadas para abordar sus riesgos y oportunidades descritos en la matriz de administración de riesgos</p>	<p>La organización realizó revisión de la matriz de riesgo y oportunidades, garantizando la actualización además realizó el seguimiento a las acciones para evitar los riesgos y la evaluación de la eficacia de las mismas acciones. La evaluación se realizó en dic de 2019 lo cual ayudo a la actualización de los riesgos y su valoración</p>	Si
8.5.1	<p>La organización no implemento la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>No se evidencia mediante registros las visitas realizadas y entrega de informes parciales en la consultoría de la empresa EIT del mes de noviembre de 2018 a mayo de 2019.</p>	<p>Durante la auditoria se las consultorías de Clementina Bakery, Aso Agroindustrial Azúcar y Katerine Morales Contables, en los cuales se evidenciaron cada uno de los entregables de acuerdo con la propuesta y cronograma aprobadas por los clientes</p>	Si
8.4.1	<p>La organización aplicó los criterios para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.</p> <p>No se evidencia mediante registros la reevaluación de los proveedores Bladimir Sánchez y Juan José Uribe en el periodo de 2019</p>	<p>Se realizó la revisión de los controles establecidos a los proveedores, se revisaron los proveedores Hotel Boutique Casa de los Santos Reyes, Negocios e inversiones Sigs, y se evidenció su reevaluación.</p>	Si

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- 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.
- El acompañamiento permanente y las capacitaciones virtuales a los empresarios en este momento de emergencia sanitaria, A través de página web, la revisión documentos de acuerdo a la resolución y la participación en la mesa de trabajo para la reactivación del comercio porque favorece la labor en pro de los empresarios y en el fortalecimiento del sector productivo que tanto necesita.
- El acompañamiento virtual para fortalecer el clúster Lácteo y de turismo a través de capacitaciones internacionales, relacionamiento con entes de control y de promoción, ferias virtuales, implementación de protocolos de bioseguridad, evidencia el compromiso y apoyo de la organización con el emprendimiento y formalización del sector productivo.
- El convenio con el Sena con formación especializada, La veeduría en la construcción del tramo de la ruta del Sol, el plan maestro del aeropuerto de Valledupar a través de la participación en las mesas de trabajo con la aeronáutica civil, agencia nacional de infraestructura, evidencia el compromiso con el desarrollo de la región.
- La promoción de las actividades de la cámara a través de los medios digitales y redes sociales, lo que permite acceder a toda la comunidad de influencia.
- Los proyectos en torno a la paz y al posconflicto, como proyectos productivos, turismo, capacitación y acompañamiento para mejorar la reinserción al mundo laboral y la construcción de una sociedad justa, pluralista, inclusiva y respetuosa.
- Los seguimientos realizados por el comité de calidad que asegura el cumplimiento y mejora del sistema de gestión
- 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

4.2 Oportunidades de mejora

- Es conveniente reforzar la protección de la información relevante de los proyectos y programas de tal forma se fácil de realizar trazabilidad y además que se protege el conocimiento adquirido en la cámara
- Es conveniente mejorar la alineación del análisis del contexto corporativo y la matriz de riesgos, de tal forma se vea de manera global los riesgos de ls organización y sea más fácil para su seguimiento por parte de la alta dirección. .
- Es conveniente profundizar el análisis y acciones para las quejas y las reclamaciones, de tal forma le permita de manera consistente, sistemática y responsable dar respuestas a las necesidades de la comunidad educativa, además le permita incrementar la habilidad para identificar tendencias y eliminar causas raíz de los reclamos.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- En el centro de capacitación se recomienda formalizar los acuerdos para evitar los cursos de tal forma se deje estipulado la responsabilidad de cada una de las partes, Además garantizar que todos los participantes de los cursos diligencien la encuesta de satisfacción, de tal forma se obtenga la percepción completa del servicio
- Es conveniente revisar la norma ISO 10005 para la planificación y controles de los proyectos y programas, de tal forma se garantice un mayor aseguramiento de que los procesos están en control y la motivación que esto puede dar a aquellos involucrados, también puede permitir conocer mejor las oportunidades de mejora.
- Es conveniente definir acuerdos de servicios entre los procesos de la organización especialmente los de apoyo con las partes sustantivas, de tal forma se definan promesas de servicio en cuanto a tiempos de respuestas, y evaluar la capacidad de los procesos.

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.

2019		
CAUSA	RECURRENCIA	%
Sistema - Software	2	22%
Proceso de registro	0	0%
Digitación	6	67%
Atencion al usuario - Funcionario	1	11%
Respuesta al usuario no fue satisfactoria	0	0%
	9	100%

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. No se evidencia eventos q afecten el desempeño del SG certificado.

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?:

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

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	3	6.1.2 b), 8.5.1, 8.4.1
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (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 9001:2015 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 marzo de 2020 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 9001:2015 la organización contempló el análisis de una entrada para determinar el plan de mejoramiento institucional

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?

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

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 REVISION 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 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: 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		
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	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.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Marisol Monterrosa	Fecha	2020	06	29

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
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	Si
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

ANEXO 1

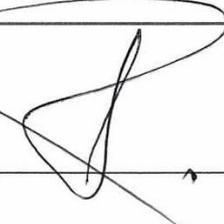
PLAN DE AUDITORIA (Adjuntarlo o incluirlo diligenciado en esta sección)

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () 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: <u>NA</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>NA</u> y el requisito al que fue reportada <u>NA</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: <u>José Luis Urón Márquez</u>	Firma: 

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

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”

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 tecnológicas 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?	X	
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: En caso de auditorías de seguimiento o renovación revise también el desempeño del sistema de gestión (no conformidades de auditorías externas e internas, comunicaciones de partes interesadas, incidentes, accidentes, emergencias, eventos adversos, entre otros). 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? Explique su respuesta, incluyendo los métodos que se utilizarán para mitigar los riesgos 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.	X	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría 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):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál?
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Planeación Estratégica Seguimiento y mejora Gestión de afiliados Registros públicos (sede principal) Observatorio socioeconómico Registros públicos (Copey) Registros públicos (Bosconia) Centro de capacitación Gestión del Talento Humano
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	TEAMS
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> 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.

MPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR		
Dirección del sitio :	Calle 15 No. 4-33 Valledupar, Cesar, Colombia		
Representante de la organización:	Gloria Jasmín Osorio Hurtado		
Cargo:	Directora de Calidad	Correo electrónico	directorcalidad@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 AUDITORIA CON APOYO DE MEDIO TECNOLÓGICO TOTALMENTE REMOTA		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input 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.net
Auditor:	NA	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
2020-05-21 Calle 15 No. 4-33 Valledupar, Cesar	08:00 h	08:30	Reunión de apertura	MM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	08:30	10:30	Planeación Estratégica 4.1, 4.2, 5, 7.1.1, 7.1.6, 9.3,	MM	José Luis Urón
	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	Gloria Jasmín Osorio Hurtado
Calle 14 No. 9-39 Valledupar, Cesar, Colombia	11:30	12:30	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	Diana Victoria Medina Ramírez
2020-05-22	08:00 h	08:30	Retroalimentación al representante de la dirección	MM	Gloria Jasmín Osorio Hurtado
	08:30	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	Luisa Virginia Solano Parodi
	10:00	11:00	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	Diana Victoria Medina Ramírez
2019-05-22 Bosconia	11:00	12:30	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	Ligdia Maria Espinel Trujillo
	12:30	14:00	Receso		
Copey	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	Ligdia María Espinel Trujillo
	15:30	16:30	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	Rosa Isabel Díaz Bonilla
	16:30	17:30	Gestión del Talento Humano 7.2	MM	Gloria Jasmín Osorio Hurtado
	17:30	18:00	Reunión de cierre	MM	
Observaciones:					

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
Favor disponer de los registros que evidencien la aplicación del sistema de gestión en el sitio donde se realizaran 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 Relación de los objetivos del SGC años 2019 y 2020 (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:			2020-05-06		