

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:														
Servicio de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes y entidades sin ánimo de lucro. Servicios de Desarrollo empresarial: Capacitaciones de interés general y logística para eventos sociales, culturales y empresariales.														
Public registry services: Companies registry, propositors registry and non profit entities registry. Business development services: General interest training and social, cultural and business logistic planning														
CÓDIGO IAF: CS 39-2														
CATEGORIA DE ISO/TS 22003 : NA														
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC- ISO 9001:2008														
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACION														
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 de alcance ☐ Reactivación ☐ Extraordinaria													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>FECHA</th> <th>Días de auditoría)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preparación de la auditoría y elaboración del plan</td> <td>2016-03-01</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>Auditoría en sitio</td> <td>2016-03-03/04</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>Verificación complementaria (Si aplica)</td> <td>NA</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>				FECHA	Días de auditoría)	Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-03-01	0,5	Auditoría en sitio	2016-03-03/04	1,5	Verificación complementaria (Si aplica)	NA	0,0
	FECHA	Días de auditoría)												
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-03-01	0,5												
Auditoría en sitio	2016-03-03/04	1,5												
Verificación complementaria (Si aplica)	NA	0,0												
EQUIPO AUDITOR														
Auditor líder	Marisol Monterrosa Ayazo													
Auditor	NA													
Experto Técnico	Bernarda Hilda Navarro Laguado													
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION														
Código asignado por ICONTEC	SC 4502-1													
Fecha de aprobación inicial	2007-03-21													
Fecha vencimiento:	2016-03-20													

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento 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 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

- Fecha de envío del plan de auditoría: 2016-03-01
 - Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo: NTC ISO 9001:2008
 - ¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?:
Si ☐ No ☒
 - ¿Es aplicable la toma de muestra de sitios permanentes por múltiple sitio, según condiciones de IAF MD 1 o ISO/TS 22003, por ejemplo?:
Si ☐ No ☒
Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron:
 - Si en la etapa I de la auditoría de otorgamiento el auditor líder concluyó que era necesario ajustar el tiempo de la auditoria en sitio, se ajustaron los tiempos de acuerdo con los resultados de la etapa 1?
Si ☐ No ☐ NA ☒
 - En caso que algunos requisitos no sean aplicables en el sistema de gestión, las razones justificadas?
Si ☒ No ☐
- 7.3 Diseño y Desarrollo: 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. 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: 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 empresa)?:
Si ☐ No ☒
 - La auditoria se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado toda la información documentada.
 - ¿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 7.3 de la nota ISO 9001), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si ☐ No ☒
 - ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si ☒ No ☐

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables en el alcance del sistema de gestión establecidos en la información documentada mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la organización de su cumplimiento.

- Existen requisitos legales asociados al funcionamiento u operación de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?:

Si ☐ No ☒.

- ¿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 ☐

Si aplica, cuales: Cambio del Representante de la Dirección

- Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si ☐ No ☒

- ¿Se encontraron controlados los procesos tercerizados, cuyo resultado incide en el producto o servicio o el alcance del sistema de gestión?

Si ☐ No ☐. No aplica ☒.

En caso afirmativo incluir si el control

☐.Lo ejerce el proveedor del proceso

☐.Lo ejerce la organización en la recepción del resultado del proceso

☐.El control esta compartido entre la organización y el proveedor

- ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar los hallazgos clasificados como áreas de preocupación, reportados en el informe de la Etapa 1:

Si ☐ No ☐ aplica ☒

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

Si ☐ No ☒.

- ¿Existen aspectos o resultados significativos que incidan en el programa de auditoría?

Si ☐ No ☒.

Si es afirmativo describa cuales requisitos se ven afectados:

- El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la empresa en forma confidencial y la retorna a la organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

- Con las actividades planificadas y realizadas, se confirma que se han cumplido los objetivos de la auditoría?.

Si ☒ No ☐

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

Si ☐ No ☒

En caso afirmativo, por favor describa brevemente:

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

- Es conveniente realizar la evaluación de eficacia de la capacitación en auditoría interna realizada, de tal forma se determine los niveles de competencias alcanzados y mirar debilidades para implementar nuevas estrategias de formación. Además es conveniente ajustar la evaluación de la eficacia de las capacitaciones de modo se evalúe el objetivo de dicha capacitación
- Se recomienda revisar el reporte del indicador de reclamos y quejas con respecto al control de servicio no conforme, de tal forma se cuente con información objetiva y permita evaluar la eficacia de dichos controles.
- Es conveniente reforzar el análisis de las encuestas de evaluación del servicio por módulos especialmente en los diplomados, de tal forma se pueda determinar acciones que permita mejorar el servicio y las practicas pedagógicas de los instructores.
- Considerar en dejar evidencia de la entrega de los certificados en las capacitaciones, de modo que se demuestre la oportunidad en el servicio.
- En el proceso de mantenimiento es conveniente mejorar las frecuencias de los mantenimientos preventivos, teniendo en cuenta criterios técnicos de los fabricantes, además del diligenciamiento de las fichas, de tal forma se disminuya los mantenimientos correctivos
- Reforzar la identificación de acciones correctivas y preventivas, como mecanismo para la mejora continua de la organización y así lograr que el sistema sea más proactivo y no reactivo.
- Considerar para la identificación y valoración de riesgos, la aplicación de técnicas para la valoración del riesgo, como AMEF, análisis de árbol de fallas (AAF), la aplicación de modelos de Sistemas de Gestión del riesgo como fuente de inicio de acciones preventivas, de manera que se utilice la información del desempeño de los procesos, el manejo estadístico de datos como la encuesta de satisfacción y la aplicación de técnicas de evaluación de tendencias y de riesgos, como medios para detectar fuentes de riesgos

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

- La planeación estratégica a través del plan de desarrollo, la revisión por la dirección y el plan de mejoramiento corporativo, además su socialización con los involucrados, buscando mayor alineación entre la misión, visión, política, objetivos de calidad, asegura la clara intención de lo que quiere la alta dirección y las actividades de cada proceso para conseguirlo.
- La gestión de los equipos de trabajo de los procesos que con facilidad y de manera proactiva, han dinamizado el desarrollo de los procesos de la organización, para darle continuidad a las actividades de cumplimiento de los objetivos planificados. Así mismo se han propuesto nuevos elementos de mejora enfocados en aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión organizacional, como también nuevos retos que procuran superar el posicionamiento y los actuales resultados de la Organización.
- Nuevas inversiones para la mejora de procesos, ampliación de las instalaciones físicas y tecnológica,

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

enfocada a ampliar la oferta de servicios y a incrementar la satisfacción del cliente

- La competencia del personal vinculado en los diferentes procesos, evidencia el compromiso con el desarrollo profesional del personal, lo que permite lograr los propósitos estratégicos de la organización en cuanto cumplimiento de los requisitos del cliente y la promesa del servicio
- La adecuada e innovadora tecnología relacionada con la sistematización de los servicios prestados en los registros públicos.
- El punto de información DANE y de la bolsa de Valores de Colombia para brindar un servicio más integrado a los usuarios.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

	2013	2014	2015
Peticiones	809	810	826
Quejas/reclamos	16	9	29

La empresa denomina Reclamos a lo que tiene que ver con Error en Certificados, lo cual corresponde a un 0,13% del total de certificados expedidos. Atiende los reclamos y quejas de manera adecuada. En Desarrollo empresarial no se evidencian quejas y reclamos

- Existían quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si ☐ No ☒ NA ☐
- Describa brevemente la tendencia de desempeño del sistema de gestión auditado:
Se concluye acerca del logro: Se evidencia mejora del sistema en su adecuación y eficacia, de acuerdo con lo observado en auditoría y registros verificado de indicadores y demás documentos que muestran resultados de la organización
- ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados desde la anterior auditoría de ICONTEC?:
Si ☒ No ☐.
- Los riesgos identificados previamente 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? Si ☐ No ☐.
- Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la organización debe cumplir?

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª. de seguimiento del ciclo		

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

Si ☐ No ☒.

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 la NTC 5555, 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 2015 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 contemplando el análisis de cada entrada, lo cual permite establecer el plan de mejoramiento organizacional para la mejora del sistema de gestión

6. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, etc...) de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001, Manual de aplicación ES-M-SG-01?
Si ☒ No ☐.
- ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si ☐ No ☒.
- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de organismos de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
Si ☒ No ☐.
- ¿Si se usa el logo del organismo de acreditación se usan acompañados del logo de ICONTEC?
Si ☒ No ☐.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES

A continuación describa si la organización implementó o no el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes, y si fueron eficaces...

También describa aquí las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría, las evidencias que soportan el cierre y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	Fue eficaz la acción? Si/No
1	La alta dirección debe asegurarse de que: b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. Evidencia: Si bien la Entidad tiene una metodología específica para cuando hay cambios que afecten el SGC, no se evidenciaron los registros relacionados con las actividades de Ley de Transparencia que afectan a las actividades en la Entidad. Cabe resaltar que se encontraron los demás como Gestión Documental, Nueva resolución de afilia dos, entre otros que igualmente afectan el SGC.	Se verifico en la revisión por la dirección las entreadas de los cambios que afecten el SGC. Además los planes de calidad para las actividades en proceso y futuras inmediatas que puedan afectar al SGC. Sensibilizar al personal en la metodología y sus controles; así como definir responsables.	si
2	Requisito: c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4) Evidencia: No se encontró evidencia de la Acción Correctiva para la recurrencia de Errores de Impresión que se viene presentando en el informe de 2014.	Se evidencio la disminución de los servicios no conformes y las acciones tales como el control de la digitación de los documentos y el seguimiento mensual a los errores presentados en el formato de no conformes.	si
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Evidencia: El Programa de Auditoria de 2015 no incluye los resultados de auditoria previas.	Se evidencio la metodología para determinar los procesos en el programa de auditoría. Se reentrenó a los funcionarios responsable en Auditoria Internas basado en 19001	.si

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8 INFORMACION RELACIONADA CON NO CONFORMIDADES Y LOS PLANES DE ACCION PARA SOLUCIONARLAS

#	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 y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causas erices)	Acción correctiva propuesta y fecha de implementación
	NA	NA	NA	NA	NA	NA

ICONTEC reviso las correcciones, las causas identificadas y las acciones correctivas enviadas por el cliente y determino que son aceptables

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. Relación de registros adicionales que se deben cargar en el sistema informático bpm (marcar con una x los documentos que se cargan en bpm) – Para uso interno de ICONTEC

No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	NA
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	NA

10. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión	x
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión	
Nombre auditor líder: Marisol Monterrosa	FECHA: 2016 03 14

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