

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA			
1.2. SITIO WEB http://www.ccsurortolima.org.co/			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL			
Carrera 3 Calle 21 Barrio Belén. Espinal. Tolima. Colombia			
Localización de cada sitio permanente donde se realizan actividades del sistema de gestión			
Razón social	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
NA	NA	NA	NA
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
<p>Prestación del servicio de registro de matrícula mercantil, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro. Servicio de conciliación y arbitraje.</p> <p>Servicios de desarrollo empresarial a través de: Capacitaciones, Organización en la participación de Misiones Empresariales, Organización y desarrollo de Ferias Empresariales, Formulación y ejecución de proyectos para el fortalecimiento empresarial y Alquiler de instalaciones para la realización de eventos.</p> <p>Requisitos no aplicables: 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios para los servicios de: Capacitaciones, Organización en la participación de Misiones Empresariales y Alquiler de instalaciones para la realización de eventos</p> <p>Provision of the registration service of commercial registration, proponents and non-profit entities. Conciliation and arbitration service.</p> <p>Business development services through: Training, Organization in the participation of Business Missions, Organization and development of Business Fairs, Formulation and execution of projects for business strengthening and rental of facilities for the realization of events.</p>			
1.5. CÓDIGO IAF		39-2	
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		Alba Lucia Aquite	
Cargo		Directora Administrativa y Financiera	
Correo electrónico		control@ccsurortolima.org.co	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.9. TIPO DE AUDITORIA	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" 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 multi sitio	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" 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 auditoría	Fecha	Días de auditoría
Etapa 1 (si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-08-29	0.5
Auditoría en sitio	2019-09-12/13	2.0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Luis Gerardo Martínez Díaz	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC2404-1	
Fecha de aprobación inicial	2004-08-25	
Fecha de próximo vencimiento	2019-09-25	

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.
- 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? (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.
Si No NA
- 3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado ¿están justificados los requisitos no aplicables de acuerdo con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA
- La justificación indicada en el documento P-SICA 506-02 para no aplicar los requisitos para cada servicio es:

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: no son necesarios equipos de medición para demostrar que los servicios cumplen requisitos especificados.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios para los servicios de:
 - Servicio de registro: la legislación Cameral establece las especificaciones.
 - Capacitaciones: el cliente establece los requisitos de los servicios de formación. La Cámara gestiona la capacitación por parte de entidades o expertos reconocidos en los temas requeridos por los clientes.
 - Organización en la participación de Misiones Empresariales: el cliente establece los requisitos de la participación en misiones.
 - Alquiler de instalaciones para la realización de eventos: el cliente establece las especificaciones del evento y del salón.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el listado de contratos o proyectos entregado por la organización?

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

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), ¿éste se incluye en el alcance del certificado?

Si No

La verificación del cumplimiento de los requisitos de D&D se hizo sobre el Proyecto para el fortalecimiento cadena citrícola.

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

Decreto 898 del 25 de marzo de 1983 por medio del cual se crea la Cámara de Comercio del sur y oriente del Tolima.

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

¿Debido a los cambios que ha reportado la organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No

3.16. ¿Están controlados los procesos de origen externo (“outsourcing”), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No

- Representantes de la Cámara en municipios (“consulados”) – se han implementado controles sistemáticos para supervisar sus servicios.

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

Si No

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

Si No

- La organización formula y desarrolla proyectos que implican la implementación de los requisitos del numeral 8.3 de la ISO 9001:2015 para este servicio. Este requisito estaba como no aplicable. Ver NCm #1.

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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No

La notificación de la programación del servicio con número de radicación bpm CER705606 establece la auditoría como restauración y renovación.

3.21. 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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
NC	Descripción de la no conformidad (*) <small>(se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)</small>	Evidencia obtenida que soporta la solución (*)	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>6.3 a) b) y c)</p> <p><i>En la planificación del cambio “traslado a las nuevas oficinas del centro de eventos carrera 3 calle 21” ejecutado en el año 2018, no se encuentran determinados el propósito de los cambios, sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad ni la disponibilidad de recursos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - R-SICA-504-01-01 Planificación de Cambios al Sistema de Gestión de Calidad - Informe de traslado a las nuevas oficinas. - Acta de comité de calidad del 12-12-2018. - Formato R-SICA-504-01-01 ajustado. - Registro R-SICA-504-01-01 ajustado e implementado 	SI
2	<p>7.1.6</p> <p><i>Se observa la matriz de capacitaciones donde se incluyen temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, no se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos o el logro de la conformidad de los servicios ofrecidos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de formaciones que se han impartido a los funcionarios para la vigencia. - Resultados de la encuesta de necesidades de formación. - Plan de Formación 2019. - Matriz plan de capacitación - Soportes de evaluación de la eficacia de la capacitación - Listas de asistencia a capacitación 	SI

(*) Tomado textualmente del informe de la anterior auditoría de Icontec.

(**) Las evidencias citadas corresponden a las indicadas en el plan de correcciones y acciones correctivas del informe de la anterior auditoría de Icontec.

3.22. Esta auditoria no fue testificada por un organismo de acreditación

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
4.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las instalaciones de la Cámara son modernas, amplias, cómodas y adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios. 2. La presencia de representantes de la Cámara en municipios distantes a través de los “consulados” en dos municipios distantes de El Espinal hace más cercanos los servicios a los usuarios; la supervisión sobre estos representantes asegura servicios adecuados a la normatividad. 3. Los análisis de cada uno de los aspectos considerados en la revisión por la dirección muestran la consideración de información completa lo que facilita la evaluación del desempeño. 4. Las auditorías internas se llevan a cabo de forma sistemática y se cuenta con los soportes documentales que demuestran su planificación e implementación. Igualmente se cuenta con los soportes de la adopción y seguimiento a planes de acción para resolver las deficiencias identificadas.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

5. Registros

- a. La aplicación sistemática del control de calidad a los documentos de registros ya que filtra los errores y previene la emisión de documentos defectuosos que podrían traer consecuencias severas para la organización.
- b. La muy baja frecuencia de defectos encontrados en el control de calidad demuestra que se han adoptado medidas eficaces para la prestación del servicio.
- c. El elevado nivel de competencia de los responsables del proceso favorece servicios adecuados y acertados a las necesidades de los usuarios.

6. Conciliación y arbitraje

- a. La organización y supervisión que se ejerce sobre la prestación de este servicio favorece la aplicación de la normatividad aplicable.
- b. La capacitación a los conciliadores por parte de expertos aumenta sus competencias y las de la Cámara en este servicio.

7. Desarrollo: la formulación de los proyectos bajo especificaciones de CONFECÄMARAS permite definir las especificaciones de forma detallada, concreta y coherente; así mismo, la revisión de los resultados y su aceptación por parte de quienes los supervisan demuestra adecuación a los requisitos del proyecto.

8. Talento Humano:

- a. El programa de capacitación que aborda diversas áreas del conocimiento tanto en los aspectos de Cámara como en otros de importancia actual.
- b. El elevado nivel de conocimientos y experiencia que tienen los líderes y las personas que trabajan con ellos favorece la conservación del conocimiento.

4.2. Oportunidades de mejora

1. Se anima a la organización a llevar a cabo la iniciativa de confirmar la validez y utilidad de los indicadores del SG y de sus procesos. Esto podría incluir la capacitación en indicadores de gestión.
2. Los análisis de los resultados de las quejas y reclamos pueden ser de mayor profundidad, es decir que la descripción de los datos estadísticos debería ser complementada con análisis acerca de las tendencias de los últimos años, así como de los motivos más frecuentes y de mayor impacto en los usuarios de los servicios. Igualmente, podría ser conveniente confirmar la validez de las reclamaciones y reportar aquellas que no son de responsabilidad de la Cámara de forma que se reflejen en las estadísticas.
3. Auditorías internas
 - a. Es conveniente enfocar las auditorías internas a evaluar la eficacia del sistema de gestión más allá de la conformidad con el fin de verificar que el sistema de gestión es un apoyo para la gestión de los procesos; esto permitirá identificar oportunidades de mejora que redunden en un sistema liviano y eficaz.
 - b. Revisar los criterios bajo los cuales se reportan no conformidades, ya que en algunos casos no se fundamentan en requisitos y en otros casos pueden ser asuntos de forma. Las no conformidades deben ser justas (evidenciar el incumplimiento de un requisito especificado) y de valor, es decir de fondo. Debe haber una ganancia cuando se adopten planes de

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

correcciones y acciones correctivas. Adoptar criterios para validar las causas de los problemas de forma que se diferencien de justificaciones.

c. Igualmente es necesario que la organización diferencie con mayor claridad las correcciones de las acciones correctivas. Tomar en cuenta que las acciones correctivas deben quedar institucionalizadas en el sistema de gestión (sistemáticas).

4. Gestión documental. Es necesario que la organización lleve a cabo de forma eficaz el proyecto de digitalización del archivo para cumplir con la normatividad.
5. Conciliación y arbitraje. Es conveniente revisar las metas de algunos de los indicadores para confirmar que es válida y realista.
6. Desarrollo: es necesario adoptar un esquema de archivo de los registros de los proyectos de forma que se clasifiquen y sean fácilmente recuperables.

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. Reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2018/2019: 9	Diversas (sin tendencia)	Puntuales según cada caso

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001.

El representante de la organización informa que no hubo solicitudes o comunicaciones de partes interesadas.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000.

El representante de la organización informa que no hubo eventos de retiro de producto del mercado.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados:

El representante de la organización informa que no hubo incidentes (accidentes o emergencias) aplicables al sistema de gestión usado como criterio de auditoría.

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

5.1.5. 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.

El representante de la organización informa que no hubo eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público.

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

Si No NA

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

Si No

5.1.8. ¿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

El día 13 de septiembre de 2019 mediante correo electrónico del departamento de Control Interno de la Cámara, se formalizó la solicitud de modificación del alcance para precisar y describir los *tipos de servicios* incluidos en el alcance del sistema de gestión, de la siguiente forma:

- Prestación del servicio de registro de matrícula mercantil, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro.
- Servicio de conciliación y arbitraje.
- Servicios de desarrollo empresarial a través de: Capacitaciones, Organización en la participación de Misiones Empresariales, Organización y desarrollo de Ferias Empresariales, Formulación y ejecución de proyectos para el fortalecimiento empresarial y Alquiler de instalaciones para la realización de eventos.

El alcance anterior estaba en los siguientes términos:

- Prestación de los servicios de registros delegados por el estado (matricula mercantil, proponentes y entidades sin ánimo de lucro), desarrollo empresarial, conciliación y arbitraje.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION		
5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación		
Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	8.3
1ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Auditorías especiales (extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?		
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		
5.3. Análisis del proceso de auditoría interna		
La organización cuenta con un procedimiento para planificar e implementar auditorías internas semestrales al SG; se tienen definidas la competencia e independencia del equipo auditor. La auditoría de 2019 fue realizada por 15 auditores de la organización. Se cuenta con un programa y con informes de auditoría respaldados por listas de verificación. Los resultados son tomados en cuenta para la definición de planes de acción. Se hace seguimiento a la eficacia de los planes de acción. Los resultados de la auditoría son parte de las entradas para la revisión por la dirección.		
5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección		
La organización realizó la revisión del sistema de gestión en mayo de 2019 con base en la información del desempeño requerida por la ISO 9001. En el informe de revisión del año 2019 se registra la información de entrada y las consideraciones de cada uno de los aspectos revisados. Se registran también las acciones y decisiones para aumentar las capacidades de la organización y aumentar la satisfacción de los clientes.		

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION 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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
6.2.	¿La publicidad realizada por la organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION	
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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

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			
7.1.	¿Se presentaron no conformidades mayores? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
7.2.	¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
7.3.	¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
7.4.	En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro		
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	NA
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			

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			
NA	NA	NA	NA
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
NA	NA	NA	NA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			✓	<input type="checkbox"/>
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda reducir el alcance del certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda reactivar el certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación			✓	<input type="checkbox"/>
Se recomienda suspender el certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se recomienda cancelar el certificado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre del auditor líder		Luis Gerardo Martínez Díaz	Fecha	2019-09-14

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)	✓
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.	✓

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

Organización	CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA		
Dirección	Carrera 3 Calle 21 Brr Belén Espinal. Tolima. Colombia		
Representante	Jaime Eduardo Melo Palma		
Cargo	Presidente Ejecutivo	Correo	control@ccsurortolima.org.co
Alcance	Prestación de los servicios de registros delegados por el estado (matricula mercantil, proponentes y entidades sin ánimo de lucro), desarrollo empresarial, conciliación y arbitraje.		
Criterios	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input checked="" 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 multi sitio			<input type="checkbox"/> Si <input checked="" 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 envío 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 enviarlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura solicito disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario (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 de ICONTEC. El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ol 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 que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. <p>Las condiciones de este servicio se indican en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor líder	Luis Gerardo Martínez Díaz (móvil 314 4323841)	Correo	lmartinezd@icontec.net
Auditor	NA	Auditor	NA
Experto técnico	NA		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora inicial	Hora final	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Nombre y cargo (personas que serán entrevistadas en la auditoría)
DÍA 1			Carrera 3 Calle 21 Brr Belén		
2019-09-12	08:00	08:30	Reunión de apertura	G. Martínez	Alba Lucia Aquite Dir. Administrativa y Financiera Luis Fernando Olaya Guzmán Secretario Ejecutivo Adriana Conde Tafur Dir. Jurídica Adriana Patricia Cárdenas Flórez Ingrit Janeth Rodríguez Forero Auxiliar Control Interno
2019-09-12	08:30	10:00	GESTIÓN 4.1-4.4; 5.1-5.3; 6.1-6.3;9.3	G. Martínez	Alba Lucia Aquite Dir. Administrativa y Financiera Ingrit Janeth Rodríguez Forero Aux. Control Interno
2019-09-12	10:00	11:30	SOSTENIMIENTO Y MEJORA 9.1-9.2	G. Martínez	Ingrit Janeth Rodríguez Forero Aux. Control Interno
2019-09-12	11:30	12:30	GESTIÓN CLIENTE 8.1; 8.2; 9.1.2	G. Martínez	Ingrit Janeth Rodríguez Forero Aux. Control Interno
2019-09-12	12:30	14:00	Receso	NA	NA
2019-09-12	14:00	15:30	REGISTROS 8.1; 8.2.1-8.2.4; 8.5.1-8.5.6; 8.6, 8.7	G. Martínez	Luis Fernando Olaya Guzmán Secretario Ejecutivo Nini Paola Muñoz Arias Gestora Públicos
2019-09-12	15:30	16:30	CONCILIACION Y ARBITRAJE 8.1; 8.2.1-8.2.4; 8.5.1-8.5.6; 8.6, 8.7	G. Martínez	Adriana Conde Tafur Dir. Jurídica
2019-09-12	16:30	17:30	Balance de resultados	G. Martínez	NA
DÍA 2			Carrera 3 Calle 21 Brr Belén		

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



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora inicial	Hora final	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Nombre y cargo (personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2019-09-13	08:00	09:00	DESARROLLO 8.1; 8.2.1-8.2.4; 8.5.1-8.5.6; 8.6, 8.7	G. Martínez	Adriana Patricia Cárdenas Flórez Dir. Desarrollo Empresarial
2019-09-13	09:00	10:00	TALENTO HUMANO 7.1.1; 7.1.2; 7.1.6; 7.2; 7.3; 7.4	G. Martínez	Alba Lucia Aquite Dir. Administrativa y Financiera
2019-09-13	10:00	11:00	INFRAESTRUCTURA 8.4.1-8.4.3	G. Martínez	Alba Lucia Aquite Dir. Administrativa y Financiera
2019-09-13	11:00	12:30	GESTIÓN DOCUMENTAL 7.5.1-7.5.3	G. Martínez	Adriana Conde Tafur Dir. Jurídica
2019-09-13	12:30	14:00	Receso	NA	NA
2019-09-13	14:00	15:00	Verificación evidencias de la implementación del plan de acción para las NC de 2018	G. Martínez	Ingrit Janeth Rodríguez Forero Aux. Control Interno
2019-09-13	15:00	16:30	Consolidación y preparación del informe	G. Martínez	NA
2019-09-13	16:30	17:30	Reunión de cierre	G. Martínez	Líderes de procesos

Observaciones	
Los siguientes requisitos se auditarán por muestreo: Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), Ambiente para la operación de los procesos (7.1.4), Comunicación (7.4), Información documentada (7.5), Análisis y evaluación (9.1.3), Acción correctiva (10.2) y Mejora continua (10.3).	
Este plan de auditoría se elaboró de acuerdo con la notificación de la programación de auditoría con número de radicación bpm CER 705606, del 2019-08-14, emitida por la Coordinación de Servicios de Certificación de Icontec y lo establecido en el procedimiento Icontec código ES-P-SG-002 Realizar auditorías de sistemas de gestión.	
Fecha de emisión del plan de auditoría	2019-08-29

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 2 No aplica

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

La organización envió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas el 13 de septiembre de 2019. Se hicieron observaciones al plan. El plan fue aceptado por el auditor líder el 14 de septiembre de 2019.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		1 de 1
	No Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015
✓	No Conformidad Menor	
Requisito(s): 8.3.3-8.3.4 f		
Descripción de la no conformidad		
<p>La organización no conserva información documentada de las entradas del diseño, ni de los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación del diseño</p> <p>Requisito:</p> <p>8.3.3 ...La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p> <p>8.3.4 ... f) se conserva la información documentada de estas actividades.</p>		
Evidencia		
La organización no conserva información documentada de: las entradas del diseño, ni de los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación del proyecto para el fortalecimiento cadena citrícola.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Modificar la declaración de aplicabilidad para cada servicio de la Cámara de Comercio	Actualización del documento P-SICA+506-02 Direccionamiento Estratégico.	13/09/2019
2. Verificar que proyectos que están en etapa de formulación hasta el 31 de diciembre de 2019.	Listado de proyectos en etapa de formulación.	1/10/2019
3. Validar en cada uno de los proyectos: <ul style="list-style-type: none"> Las entradas Controles de Revisión, Verificación y Validación. Salidas 	Lista de chequeo aplicada a cada proyecto.	31/12/2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc....).		
<p>Los servicios de desarrollo empresarial no habían cobrado la magnitud e importancia que han tenido últimamente, considerándose innecesario dar aplicabilidad al numeral 8.3.</p> <p>Ausencia del lineamiento que permita indicar cuándo aplica diseño y desarrollo a los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

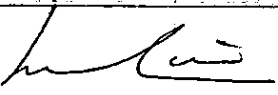


<p>1. Documentar un procedimiento que determine:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las entradas para el diseño y desarrollo• Ejecución del diseño• Resultado del diseño y desarrollo• Revisión, verificación y validación• Control de los cambios del diseño y desarrollo• Glosario <p>2. Documentar los criterios de aplicabilidad de diseño y desarrollo para los servicios ofrecidos.</p>	<p>Creación por el Sistema de Gestión de Calidad el procedimiento y registro.</p>	<p>06/12/2019</p>
---	---	--------------------------

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec. Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	0 mayores 1 menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría	0 menores ✓ NA
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con el ES-R-SG-01)	Inmediato (*)
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique	NA
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	
<p>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.</p> <p>En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____.</p> <p>En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al jefe de certificación de sistemas de gestión.</p>	
Nombre representante de la dirección	Firma
<p>Alba Lucia Aquite Dir. Administrativa y Financiera CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA</p>	 2019-09-13

(*) El certificado SC2404-1 tiene fecha de vencimiento 2019-09-25.