

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
SITIO WEB: www.ccomerciotunja.org.co		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 21 No. 10- 52- Tunja- Boyacá- Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
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 17 No.9-37 piso 2, Edificio municipal	Chiquinquirá, Boyacá	Oficina Seccional
Carrera 6 No.10-51	Moniquirá, Boyacá	Oficina Receptora
Calle 11 No. 9A-10,	Guateque, Boyacá	Oficina Receptora
	Garagoa, Boyacá	Oficina Receptora
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.		
Providing of public records services: Commercial register, registration of bidders and registration of nonprofit organizations. Enrollment and registration of deeds, books and documents. Education and training service. Conciliation and Arbitration Services. Service membership. Business information service.		
CÓDIGO IAF: CS 39		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2008		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN	
Cargo:	Presidente Ejecutivo	
Correo electrónico	planeacion@ccomerciotunja.org.co	
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"/> Restaurar <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización	
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2017-05-30	0,5
Auditoría en sitio	2017-06-07,08 y 09	2,5
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	ALVARO PERDOMO BURGOS	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Código asignado por ICONTEC	SC 3111-1	
Fecha de aprobación inicial	2005-06-29	
Fecha de próximo vencimiento:	2017-06-27	

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
<ul style="list-style-type: none">• Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma y documentos de origen externo aplicables.• El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.• La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.• “La Organización y no el ICONTEC, es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación. La certificación del Sistema de Gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer productos o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios o requisitos contractuales exigibles a los productos o servicios suministrados por la Organización”. Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión (ES-R-SG-001, Versión 6, Numeral 3.18):• Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.• El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.• Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.• ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):	

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No NA

- Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas.
Se auditaron la sede principal en Tunja y la oficina de Moniquira el día 09 de junio de 2017

- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes?

Si No NA

7.3 Diseño y Desarrollo: Las características de los productos y servicios que ofrece la Organización, están establecidas en normas expedidas por la legislación aplicable a las Cámaras de Comercio.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Durante la realización del servicio no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos / equipos de medición.

- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?:

Si No NA

Si aplica indicar ¿en cuáles sitios temporales, se realizó auditoría, a cuáles proyectos o contratos? Indicar que actividades del alcance fueron cubiertos en cada contrato o proyecto o sitio temporal auditado. NA

Nombre del Contrato o Proyecto:	NA
Actividades del alcance	
Cliente:	
Localización:	
Fechas de la auditoría	

- **Oficina de Moniquira**

Se auditaron las operaciones de registro mercantil:

- Expedición de certificados
- Operaciones de inscripción de cambios en el registro mercantil:
Compra – venta establecimiento de comercio
Registro establecimiento de comercio - creación persona jurídica
- Se verifico el trámite del servicio y el manejo de documentos en cuanto a la seguridad de los archivos y la trazabilidad durante el trámite de los servicios.

- **Centro de Conciliación y arbitraje de Tunja**

Se realizó verificación aleatoria de las hojas de vida de los siguientes conciliadores:

- Jaime Ernesto Calderón Mora – TP 48500 – CSJ
- Claudia Piedad Peña Garzón – TP 145959 – D1- CSJ
- Lina Fernanda Muñoz Rodriguez – TP 102364 – CSJ
- Pedro Elias Garzon Lozada – TP 81859 – CSJ

Se hizo validación de la información de las actas de conciliación en el aplicativo SICAAC del Ministerio de Justicia:

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Acta No. 2123 - Convocante Leonardo Ibáñez Tovar – Convocado Edy Santiago Niño Parada
- Acta No. 2113 – Convocante Ana Tulia Sanchez Lopez – Convocado Gladys Josefina Puerto
- Acta No. 2108 – Convocante Adelayda Guevara Navia – Convocado Maria Nancy Sarmiento

- ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si No

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

- ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si No NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos o servicios donde se verificaron dichos requisitos.

- ¿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

En caso afirmativo, relacionar el acto administrativo legal y fecha de aprobación por autoridad legal competente:

Resolución 0789 del 25 de mayo de 2004 del Ministerio de Interior y de Justicia por la cual se autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Tunja.

Resolución 0702 del 21 de septiembre de 2016 del Ministerio de justicia y del derecho, por medio del cual se autoriza la creación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Tunja Seccional Chiquinquirá.

- ¿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?
Sí No

En caso afirmativo, cuáles:

Se crearon las siguientes dependencias y cargos:

- La coordinación de oficinas
- La coordinación del Sistema Integrado de Gestión SIG,
- La Dirección de Sistemas,
- La Oficina de Asesoría Tecnológica para Empresarios,
- El Comité Operativo de Emergencias,
- El Comité del SIG.

Se efectuaron cambios en el mapa de procesos incluyendo el de evaluación seguimiento y control, el proceso del SIG y el del proceso del servicio del Centro de Convenciones.

- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si No NA
- En caso afirmativo descríbalas,

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación
Si No NA .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo. NA

En caso afirmativo incluir si el control: NA

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

- ¿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: NA

- ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
Si No

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría: NA

- ¿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

En caso afirmativo, por favor describa brevemente: NA

- ¿Aplica restauración para este servicio?
Si No

En caso afirmativo, por favor describa brevemente el motivo por el cual procede la restauración: La auditoría se realizó después del vencimiento del certificado, por lo tanto la organización había solicitado la restauración y fue aprobada por ICONTEC.

- 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. En la última auditoria de ICONTEC no se presentaron hallazgos de no conformidades.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	En las carpetas revisadas correspondientes al archivo documental del personal que presta servicios al Centro de Conciliación, no se pudo evidenciar que los Árbitros designados no tuvieran sanciones de la Procuraduría o del Consejo Superior de la Judicatura, debido a que no se encontraron los registros de las consultas que se deben realizar a dichos organismos. Así mismo, en algunas carpetas no estaba completa la	1, se hizo revisión de las hojas de vida, estableciendo los documentos faltantes. Fecha de la implementación: 15 de julio de 2016. 2. Se completaron las hojas de vida, anexando los documentos faltantes, según los requerimientos establecidos en el Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara De Comercio	SI

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	<p>documentación que evidencie el cumplimiento de requisitos exigidos. Por lo tanto no se está dando cumplimiento a lo estipulado en el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje. 6.2</p> <p>Evidencia que demuestra el incumplimiento: Ausencia de los registros en las siguientes carpetas:</p> <p>-Ciro Nolberto Guecha Medina – TP 54.651 CSJ: En el folder no se encontraron documentos o registros que acrediten la formación profesional requerida para ser inscrito como árbitro, así como tampoco los registros de verificación de la no existencia de sanciones por parte de la Procuraduría y Consejo Superior de la Judicatura.</p> <p>-Héctor Julio Prieto Cely – TP 75.729 CSJ: En el folder no se encontraron los registros de verificación de la no existencia de sanciones por parte de la Procuraduría y Consejo Superior de la Judicatura. Tampoco se encontró fotocopia de la tarjeta profesional.</p>	<p>De Tunja. Fecha de la implementación: 15 de julio de 2016.</p> <p>3. Se diseñó un formato a manera de lista de chequeo, en el cual se indiquen los requisitos a cumplir ya sea para Secretario, Conciliador o Árbitro y el cumplimiento respectivo, con el fin de tener control sobre lo que se requiere.</p> <p>4. se estableció un instructivo que señala cada cuanto se debe hacer la verificación de la consulta sobre antecedentes y la renovación de los periodos de los árbitros y conciliadores.</p> <p>Fecha de la implementación: 08 de Julio de 2016.</p>	
--	---	---	--

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, se debe realizar verificación complementaria.

- La auditoria fue testificada por un organismo de acreditación? Sí No
- En caso afirmativo indicar el nombre del organismo de acreditación. NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

Gestion Humana

- ✓ Como parte de la transición a la versión de 9001:2015 es recomendable documentar la comprensión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas y así mismo abordar los riesgos y oportunidades, como parte del análisis del contexto de la organización, con el fin de que haga parte del direccionamiento estratégico e igualmente validar su alineamiento con los objetivos de la calidad.
- ✓ También es importante incorporar en el registro de la revisión por la dirección (RPLD), mayor evidencia sobre el análisis de los datos e indicadores producto del seguimiento, monitoreo y medición de los procesos, ojala comparando los resultados del periodo anterior con los del último año, identificando los aportes y contribuciones del SGC y la tendencia de la mejora frente al año anterior. La información detallada se podría mencionar como anexos, con el fin de que el acta de la RPLD no resulte tan extensa.
- ✓ Es conveniente contar con un enfoque de gestión integral del riesgo, juntando el riesgo operacional de los procesos, con los planes de tratamiento y monitoreo de los riesgos para la

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

continuidad en la prestación de los servicios, incluyendo simulacros, comenzando por el soporte tecnológico de la información y comunicaciones y la seguridad de la información, con el fin de asegurar la reanudación de las operaciones en el menor tiempo posible en caso de una situación grave.

Esto debería ser un trabajo que integre a todas las áreas y procesos de la organización, tanto para el tratamiento de los riesgos operacionales, como para el plan de contingencia y continuidad del negocio. Las normas ISO 27000, ISO 22301, NTC 5722, ISO 31000 pueden servir de referencia para esta tarea.

- ✓ Considerar la opción para que la gestión del riesgo sea documentada como un nuevo proceso de la organización, el cual se debería basar en el ciclo PHVA, estableciendo la metodología que utilizara la organización para la identificación, evaluación, clasificación, tratamiento, seguimiento, monitoreo y medición de los riesgos.
- ✓ Se recomienda la revisión y actualización de las caracterizaciones de los procesos a la luz de la nueva versión de ISO 9001, utilizando el ciclo PHVA para validar la información sobre lo que se hace actualmente de cara a lo que se encuentra documentado en los procesos y procedimientos. Es importante tener en cuenta que las caracterizaciones se refieren a información gerencial sobre “que se hace en el proceso” mientras que el procedimiento se refiere al “como se hace”, por lo tanto se debe evitar repetir la información de los procedimientos en las caracterizaciones.
- ✓ Es conveniente llevar a cabo la revisión del actual procedimiento de producto y servicio no conforme, incluyendo la identificación, medición, trazabilidad y tratamiento, con el fin de fortalecer esta actividad en todos los procesos, para asegurar la eficacia de los controles y al mismo tiempo tener la certeza de que además de las correcciones aplicadas a las fallas, también se analizan las causas y se aplican acciones correctivas cuando se considera necesario. Esta tarea involucra a las quejas, reclamos, la satisfacción del cliente y la gestión del riesgo.
- ✓ En el servicio de Formación y capacitación conviene revisar la meta de satisfacción del 70.0%, debido a que ya fue ampliamente superada. Así mismo se podrían incluir en el proceso otros indicadores sobre el cumplimiento de los planes y programas, presupuesto, cobertura empresarial, horas de formación, asistencia, etc., lo anterior con el fin de obtener información del mercado y los usuarios, para analizar resultados y visualizar oportunidades y estrategias que fortalezcan el servicio.
- ✓ Considerar incluir en el servicio de Afiliados, indicadores sobre el crecimiento en número de afiliados nuevos, el índice de retención o rotación, el índice de deserción, así mismo analizar la tendencia de los indicadores con relación al año anterior. También es necesario revisar las definiciones en cuanto a lo que se considera como producto o servicio no conforme, debido a que los aspectos contemplados actualmente no corresponderían a esa condición.

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

- ❖ El plan estratégico 2017-2021, fundamentado en las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard, manteniendo una administración eficiente de los recursos financieros, que garantice la sostenibilidad económica de la entidad, para apoyar al sector empresarial, articulando los intereses del sector privado, la academia y el Estado, con el fin de para promover el desarrollo socio-económico, a través de una cobertura territorial de los servicios, que facilite el

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

mantenimiento del registro mercantil y la formalización de la economía en todos los municipios del departamento.

- ❖ El seguimiento del Plan Estratégico de la Cámara, porque se realiza mediante la revisión y evaluación periódica de los indicadores de gestión y resultados, planteados para cada variable y objetivo estratégico en el tablero de mando, logrando un cumplimiento del programa anual de trabajo del año 2015 en un 97,34%, así mismo para la vigencia 2016 se logró un cumplimiento del 97.53% de las actividades planificadas.
- ❖ La presencia de la Cámara en los principales eventos regionales y nacionales, tales como los 477 años de Tunja, Expo Boyacá 2016, los 50 años de los Bomberos de Tunja, el reconocimiento a la Policía Nacional por su papel en la seguridad ciudadana, la participación con la Alcaldía en las mesas temáticas con los comerciantes, los 206 años de la fundación de Chiquinquirá, el Congreso de CONFECAMARAS, el encuentro sobre tecnología con las PYMES, el encuentro nacional de cámaras en Barranquilla, el segundo encuentro de cámaras binacionales, la reunión con CAMACOL sobre las exportaciones a USA de productos boyacenses, etc.
- ❖ La estrategia de comunicaciones para apoyar el desarrollo de actividades a través de los medios hablados, escritos, audiovisuales, electrónicos e informáticos, que permitan dar a conocer los servicios, actividades, eventos y programas empresariales, sociales, cívicos, culturales y deportivos, desarrollados por la Cámara, tanto internamente como a la comunidad social y empresarial.

Registros públicos

- ❖ El programa anual de trabajo, porque los objetivos y actividades han sido alineadas con las perspectivas del Balanced Scorecard de la planificación estratégica, incluyendo la dimensión financiera, enfocada a incrementar la consecución de recursos, con una estrategia de comunicación, que incluye la distribución de material publicitario y actividades de difusión, para promover la renovación y formalización, acompañada de la creación de oficinas satélites y nuevas oficinas receptoras.
- ❖ En la perspectiva de clientes se vienen desarrollando programas para la formalización y fortalecimiento del sector empresarial, contando con las plataformas del RNT y el RUES, el servicio de biometría, las firmas electrónicas, las firmas digitales, las campañas de recuperación de cartera en todos los municipios de la jurisdicción y el empoderamiento de las unidades ubicadas en la región.
- ❖ La realización de visitas de seguimiento a las oficinas seccionales y oficinas receptoras, para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de los registros públicos, las jornadas de asesoría jurídica en registros públicos y las visitas a los empresarios, la participación en los eventos de capacitación, la formación y asesoría para empresarios y comerciantes en temas relevantes en los municipios de la región.

Matriculas	2015	cumplimiento	2016	cumplimiento
Matriculas Personas naturales y jurídicas	3.228	75.0%	4.826	112.1%
Renovaciones Personas naturales y jurídicas	15.166	101.0%	27.401	172.0%
Devoluciones de documentos (tiempos)	7 días	100.0%	4 días	100.0%

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Centro de Conciliación y arbitraje

- ❖ La realización de Jornadas gratuitas de conciliación en junio y noviembre de 2016, que permitieron atender 25 sesiones de conciliación. Durante el año de 2016 se tramitaron 318 solicitudes de conciliación que dieron lugar a 842 audiencias. En noviembre de 2016 se inauguró el nuevo Centro de Conciliación de la Oficina Seccional de Chiquinquirá.
- ❖ Las actividades de educación continuada y formación, porque incluyeron la realización de un diplomado de conciliación para estudiantes de derecho, la capacitación a conciliadores sobre metodologías y escuelas de la conciliación, sobre los métodos alternos de solución de conflictos, con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Formación y capacitación

- ❖ Los resultados del año 2016 de la gestión del servicio, con la realización de 140 eventos con un total de 5.764 personas asistentes, ofreciendo formación en temas tributarios, contratación estatal, propiedad industrial, constitución y creación de entidades sin ánimo de lucro, planeación estratégica, registros INVIMA, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional de Datos, cursos sobre antiextorsión y antisequestro para los empresarios, servicio al cliente, cooperativismo, finanzas para PYMES, seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ La planificación de la operación para el año 2017, basándose en los resultados de las encuestas a través de las seccionales, para conocer las necesidades e interés en los temas de formación que tienen mayor demanda.
- ❖ En total se aplicaron 3.992 encuestas con el siguiente resultado en cuanto a los temas de formación que tuvieron la puntuación más alta por parte de los participantes en la encuesta: El 58.0% de los encuestados escogieron los siguientes temas:
 - Estrategia de servicio al cliente
 - Administración de ventas
 - Innovación y creatividad
 - Liderazgo y trabajo en equipo
 - Gestión financiera
 - Responsabilidades jurídicas del empresario
 - Nuevas tecnologías

Afiliados

- ❖ El tratamiento a los afiliados como clientes preferenciales, con la posibilidad de acceder, obtener y elegir los beneficios y derechos especiales que la Cámara pone a su disposición, a través de una atención personalizada para la cual se cuenta con personal competente, capacitado y dispuesto a brindar orientación y asesoría especializada para el uso de los diferentes servicios que ofrece la Cámara, a través de las oficinas satélites receptoras ubicadas en los municipios de la jurisdicción.
- ❖ Los beneficios ofrecidos a los afiliados, con atención especial en las oficinas, contando con una fila preferencial para la renovación personalizada, suscripción gratuita a las publicaciones de la Cámara, descuentos en los servicios y productos de la Cámara, tales como cursos de formación y capacitación, productos de información, alquiler de salones y equipos, participación en ferias y congresos, servicios del Centro Conciliación y Arbitraje, el derecho a elegir y ser elegido en la Junta Directiva de la Cámara, tener como referencia a la Cámara y acceder a descuentos

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

especiales ofrecidos por empresas que han suscrito convenios con la Cámara.

Gestión Humana

- ❖ La planificación del proceso alineada con el direccionamiento estratégico de la Cámara, enmarcándose dentro de la perspectiva de aprendizaje y desarrollo organizacional, dentro de la estrategia para contar con personal, capacitado, comprometido y motivado y el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional.
- ❖ El programa anual de trabajo que contempla las actividades de capacitación y fortalecimiento de las competencias, en temas de servicio al cliente, el liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, identificación de peligros y valoración del riesgo, jornadas de inducción y reinducción, la implementación del sistema integrado de gestión, seguridad y salud en el trabajo.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique. (Aplica a partir de la primera auditoria de seguimiento).
- La entidad cuenta con un procedimiento SCL-PR-01 de servicio al cliente para la atención de PQRS en donde se han establecido las actividades para el reporte y tratamiento de quejas y reclamos y la evaluación de la satisfacción de los clientes.
- Los canales más usados son el correo electronico de los clientes, definido para recibir las quejas. Tambien se reciben vía telefónica, en los buzones instalados en las aresas de servicioo y existe un link en la pagina web. El mayor numero de quejas se refiere a la demora en la atención por ventanilla.

	2014	2015	2016	2017 (*)
Quejas y reclamos	28	34	23	6
Felicitaciones		10	4	12
Sugerencias		14	5	3

(*) Primer trimestre

- Se aplican encuestas de satisfacción cada vez que se prestan los servicios a los clientes. En la ultima consolidación de los resultados de las encuestas de los registros publicación, al cierre del segundo semestre de 2016, promedio arroja un índice de satisfacción de 3.4/4.0 calificado el servicio como bueno (83.4%).
- Incluir los eventos adversos para ISO 13485 y las recogidas de producto del mercado, para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000.
- Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados (Aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento). No se han presentado incidentes.

Acciones tomadas por la Organización frente a éstos incidentes: NA

- 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

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

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.

Según la organización, no se han presentado eventos que hayan afectado el desempeño del Sistema de Gestión.

- ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA

Si la respuesta es afirmativa, relacione brevemente las acciones tomadas por la Organización frente a estas quejas. NA

- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Sí No

Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación: NA

- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?
Sí No

En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad del riesgo? Si No

- ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001).
Si No

Si la respuesta es negativa, por favor explique: NA

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

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

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	8.3
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo	1	6.2

- ¿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

La última auditoría interna de la calidad se realizó el 15 y 16 de mayo de 2017, fue realizada por profesionales internos y se auditaron todos los procesos.

Se cuenta con un procedimiento para la realización de las auditorías internas de la calidad. Se verificaron las competencias del equipo auditor y la calificación de auditores de acuerdo con los criterios de selección de auditores definidos por la organización. Los perfiles y la metodología para la realización de las

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

auditorías internas de la calidad se ajustan a las directrices de la NTC ISO 19011.

Como resultado de la auditoria se encontraron 14 no conformidades. Los hallazgos mas reiterados se concentran en los requisitos 4.2 y 7.1. Se destaca el hecho de que la dirección de Planeación esta atenta en el seguimiento cada uno de los responsables de los procesos, para la elaboración de las acciones correctivas para subsanar los hallazgos. En la fecha de la presente auditoria se habían cerrado 5 no conformidades. Se tiene programada otra auditoria interna para el mes de octubre del presente año.

Como conclusiones de la auditoria se destaca que el SGC, han tenido un adecuado mantenimiento, prestando el soporte para el cumplimiento de los requisitos y logro de los objetivos Institucionales.

Se verifico el cierre de una no conformidad de la última auditoria de ICONTEC.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección se llevó a cabo el 13 de febrero de 2017. Se cubrieron todas las entradas reglamentarias. Adicionalmente se modificó la visión, la política y los objetivos de la calidad adecuándolos al nuevo Sistema Integrado de Gestión SIG.

Como conclusiones generales, se destacan el cumplimiento de las expectativas y de los compromisos con los clientes, así como también es evidente el compromiso de la alta dirección con el SGC, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en los procesos y la integración de los requisitos con las actividades propias de la organización.

También se resalta el cumplimiento de los objetivos estratégicos, las metas y programas anuales de trabajo, el buen uso de los recursos, contar con un talento humano competente, el cumplimiento de los indicadores a nivel estratégico, de las políticas, objetivos de calidad, y de efectividad del SGC, así como también la satisfacción del cliente. Todo lo anterior evidencia que el Sistema de Gestión de Calidad de la organización es eficaz y se mantiene adecuadamente.

Así mismo se considera que el SGC ha facilitado consolidar el enfoque de la visión, misión y la cultura de la calidad, así como también materializar el esfuerzo por mantener a la Entidad en el nivel de éxito sostenido, cumpliendo con las expectativas de los clientes, para lograr las metas establecidas y obtener los resultados esperados.

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

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA .

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

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada y repórtela. NA

- ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- ¿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.?)
 Sí No .

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada y repórtela. NA

7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
Dirección:	Calle 21 No. 10- 52- Tunja- Boyacá- Colombia		
Representante:	Omar Fernando Vargas Martínez		
Cargo:	Director de Planeación y Estudios Económicos	Correo electrónico	planeacion@ccomerciotunja.org.co
Alcance: Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.			
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001:2008, Manual de la Calidad y documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría:	<input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RESTAURACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA
Auditoría multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Reunión de Apertura:	2017-06-07	Hora:	08:00 h
Reunión de Cierre:	2017-06-09	Hora:	12:00 h

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir el plan de la Auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas que serán auditadas.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión.

Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión

Auditor Líder:	Alvaro Perdomo Burgos APB	Correo electrónico	aperdomo@icontec.net
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

FECHA/ SITIO (si hay más de uno)	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2017-06-07	Oficina principal Tunja			
	08:00 08:30	Reunión de apertura	APB	Omar Fernando Vargas Martínez
	08:30- 10:00	Gestión Estratégica, Liderazgo y compromiso, revisión por la Dirección: 4.1 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4- 5.5 - 5.6	APB	Julián Andrés Galvis Pabón Omar Fernando Vargas Martínez
	10:00- 12:30	Registros públicos: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4. 8.3	APB	Wilmar Fernando López Dory María Rivera Morales
	12:30- 14:00	Receso		
	14:00 – 15:30	Conciliación y arbitraje: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4. 8.3	APB	Wilmar Fernando López María Fernanda Herrera Galindo
15:30- 17:00	Servicio de capacitación: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4. 8.3	APB	Mateo López Betancourt Blanca Patricia Reyes	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA/ SITIO (si hay más de uno)	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2017-06-08	Oficina receptora de Moniquira			
	07:00 – 08:30	Desplazamiento		
	08:30 – 10:30	Gestión de los servicios del alcance: Registro Único Empresarial y Social: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4. 8.3	APB	Dora Cecilia Bustos Jeisson Alexis Niño Quintero
	10:30- 12:30	Desplazamiento		
	12:30- 14:00	Receso		
	Oficina principal Tunja			
	14:00- 15:00	Servicio de afiliación: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4. 8.3	APB	Mateo López Betancourt Claudia Patricia Ochoa Arenas
	15:00 – 16:00	Servicio de información comercial: 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4. 8.3	APB	Ricardo Bernal Díaz Harbby Yamid correa
	16:00 – 17:00	Seguimiento y medición: Mejoramiento, Control Interno, Auditorías Internas: 8.2.2	APB	Herrera Jiménez Nelly Janneth Marie Fernanda González Omar Fernando Vargas Martínez
2016-06-09	08:00 – 09:30	Seguimiento y medición: Satisfacción del cliente, atención de quejas y reclamos: 8.2.1	APB	Omar Fernando Vargas Martínez
	09:30 – 10:30	Gestión de los recursos: Talento Humano: 6.2	APB	Castañeda Mora José Hipólito Parra Rojas Guiomar Judith
	10:30 – 11:30	Preparación informe reunión de cierre	APB	
	11:30 - 12:00	Reunión de cierre	APB	
Observaciones:				
<p>1) La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. Se hará el seguimiento a las acciones correctivas planteadas para las no conformidades pendientes y/o a los aspectos por mejorar establecidos en la auditoría anterior, por lo que se requieren las evidencias documentadas de las acciones realizadas para efectuar el cierre respectivo. Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes. Durante toda la auditoría se verificarán control de documentos, recursos de seguimiento y medición de los procesos, responsabilidad, autoridad y comunicación, requisitos para los productos y servicios, no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>2) Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo. Así mismo disponer lo necesario para el transporte de ida y regreso entre las ciudades de Bogotá y Tunja y entre Tunja y Moniquira. Igualmente lo relacionado con el alojamiento y manutención durante los días de la auditoría.</p>				
Fecha de emisión del plan de auditoría: 2017-05-30				

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-06- 12 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptados por el auditor líder el 2017-06-13

CORRECCIONES, ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta/ /Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación
1	<p>La organización no se asegura de que el producto o servicio no conforme se controla a través de su tratamiento en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Evidencia: Durante la presente auditoria, en los procesos de Registro Mercantil y Formación y Capacitación,</p>	Menor	8.3	Se requiere revisión al producto o servicio no conforme de cada uno de los procesos, actualización del formato y capacitación a los funcionarios	<p>* No se tiene una definición adecuada del producto No Conforme.</p> <p>*No se tiene definido un tratamiento al producto o servicio no conforme.</p> <p>*Falta de capacitación a los funcionarios sobre el servicio o producto no conforme.</p> <p>*No se ha realizado seguimiento periódico y medición al producto no conforme de cada proceso</p>	<p>1. Capacitar a los líderes de proceso en la identificación del producto no conforme, análisis de causas, registro y su correspondiente tratamiento. Tiempo establecido para su cumplimiento 2 meses</p> <p>2. Revisar la identificación por procesos de los productos no conformes y actualizarlos en los procedimientos. Tiempo establecido para su cumplimiento 4 meses</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	<p>no fue posible evidenciar que al producto y servicio no conforme detectado se le de tratamiento en el SGC, a través de la generación de acciones correctivas, cuando sea necesario.</p>					<p>3. Actualizar el procedimiento y formato para el registro del producto o servicio no conforme MAM –FO-009 “FORMATO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME “Indicando si dentro del tratamiento se requiere la implementación de una “corrección, acción correctiva, acción preventiva y las acciones que se requieren”</p> <p>Tiempo establecido para su cumplimiento: 1 mes</p> <p>4. Difundir y capacitar a los responsables sobre la aplicación del nuevo procedimiento y formato</p> <p>5. Realizar seguimiento periódico al producto no conforme de cada proceso, una vez implementadas las acciones anteriormente propuestas. Mantener indicadores.</p> <p>Plazo establecido: 31 de diciembre 2017</p>
--	--	--	--	--	--	---

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 4

No conformidades firmadas por el cliente. Adjuntar en este espacio las no conformidades firmadas por el cliente.

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

Describa aquí las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría, las menores pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron y las no conformidades menores de esta auditoría que pudieron ser solucionadas, si así lo solicita la empresa, las evidencias que soportan el cierre y si fueron eficaces. Indicar la fecha en la que se realizó la verificación complementaria.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
NA	NA	NA	NA

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

9. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			XX	
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 restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: ALVARO PERDOMO BURGOS		Fecha	2017	06 14

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



SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	CAMARA DE COMERCIO DE TUNJA	Fecha	2017-06-07
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001:2008	8.3	
Descripción de la No - Conformidad:			
La organización no se asegura de que el producto o servicio no conforme se controla a través de su tratamiento en el sistema de gestión de la calidad.			
Auditor:	ÁLVARO PERDOMO BURGOS	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
Durante la presente auditoria, al Proceso de Registro Mercantil y al Proceso de Formación y Capacitación, no fue posible evidenciar que el producto y servicio no conforme detectado, se le de tratamiento en el SGC a través de la generación de acciones correctivas cuando sea necesario.			