

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.ccomerciotunja.org.co		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
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,	Chiquinquirá, Boyacá	Oficina Seccional
Edificio municipal	Moniquirá, Boyacá	Oficina Receptora
Carrera 6 No.10-51	Guateque, Boyacá	Oficina Receptora
Calle 11 No. 9A-10,	Garagoa, Boyacá	Oficina Receptora
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
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.		
No aplican requisitos: 8.3 Diseño y desarrollo		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> [CS 39]		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> NA		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> NTC ISO 9001:2015 + La documentación del Sistema de Gestión		
<b>1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN	
Cargo:	Presidente Ejecutivo	
Correo electrónico	planeacion@ccomerciotunja.org.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Restauración <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" 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"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA NA	Días de auditoría) NA

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-06-18	0.5
Auditoría en sitio	2018-07-09 y 10	2.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Alvaro Perdomo Burgos	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC 3111-1	
Fecha de aprobación inicial	2005-06-29	
Fecha de próximo vencimiento:	2018-09-22	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
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.

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
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.

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

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Debido al tiempo asignado para esta auditoría, solo se pudo visitar la Oficina principal de Tunja.

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

En caso afirmativo, describa los requisitos que de manera justificada son excluidos o no son aplicables:

8.3 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.

7.1.5.2 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición: Durante la realización del servicio no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos o equipos de medición que requieran ser calibrados.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Sí  No

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

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

Si  No  NA

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

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

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

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Si  No  NA

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

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?  
Sí  No

En caso afirmativo, cuáles: Apertura de las nuevas oficinas en Otanche, Santa Ana, Samacá y San Luis de Gaceno. Se amplió la cobertura del servicio de Conciliación y Arbitraje en las oficinas de Chiquiquira y Garagoa.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

En caso afirmativo descríbalas: NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si  No  NA .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:
NA

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

Si  No  En caso afirmativo, cuáles: NA

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

Sí  No

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría: Los cambios por la nueva estructura de los requisitos de la ISO 9001:2015

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

Si  No  NA

En caso afirmativo, por favor describa brevemente: NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

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

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

En caso afirmativo, por favor describa brevemente el motivo por el cual procede la restauración:NA

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. En la última auditoría 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	<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. 8.3</p> <p>Evidencia: Durante la presente auditoría, en los procesos de Registro Mercantil y Formación y Capacitación, 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>1. Se capacitó a los líderes de proceso en la identificación del producto no conforme, análisis de causas, registro y su correspondiente tratamiento.</p> <p>2. Se revisó la identificación por procesos de los productos no conformes para actualizarlos en los procedimientos.</p> <p>3. Se actualizó 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>4. Se hizo la difusión y capacitación a los responsables sobre la aplicación del nuevo procedimiento y formato</p> <p>5. Se realizan seguimientos periódicos al producto no conforme de cada proceso. Se mantienen indicadores.</p> <p>Plazo establecido: 31 de diciembre 2017</p>	SI

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, remitirse a la sección 8 de este informe.

**2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

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

**Direccionamiento estratégico**

- ❖ El direccionamiento de la Cámara basado en las variables estratégicas establecidas de acuerdo con las dimensiones del Balanced Scorecard, incluyendo en sus perspectivas una administración eficiente de los recursos financieros, un Talento Humano con capacidad de adaptación al cambio, comprometido y motivado hacia la mejora continua, la articulación de los intereses del sector

*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.*

## 2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

privado, la academia y el Estado para el desarrollo empresarial, fortaleciendo los procesos Institucionales que permitan potenciar al sector empresarial, con el apoyo de los recursos de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

### Registros Públicos

- ❖ Las actividades desarrolladas en el proceso de registro mercantil a través del plan de trabajo anual, con el desplazamiento de la “Cámara Móvil” para brindar asesoría y capacitación y en esta forma promover la formalización del comercio y las actividades empresariales en temas de registro en los diferentes municipios, en donde participan todos los líderes de los procesos para promocionar los demás servicios de la Cámara, además se incluyen las jornadas de renovación y formalización, con el apoyo de apertura de oficinas satélites.
- ❖ El impacto de los resultados de la gestión en los ingresos del servicio de registros públicos logrando al cierre de mayo de 2018 un 48,1% en nuevas matrículas, 81.9% en renovación de las matrículas y un 94.1% en afiliaciones, alcanzando un cumplimiento del presupuesto de ingresos de la Cámara a la misma fecha del 141.9%, incluyendo todos los servicios prestados. Así mismo para el mes de mayo se registra un cumplimiento en matrículas del 128.6% y un acumulado en el año del 67.12%

### Servicio de Capacitación

- ❖ El esfuerzo realizado para llevar el servicio de capacitación y formación a todas las regiones de la jurisdicción de la Cámara, realizando la planificación con la participación de todos los jefes de oficinas quienes envían la información sobre las necesidades e interés de los empresarios, comerciantes, estudiantes y demás población de la región, lo que permite conocer el perfil de cada oficina para la planificación de los temas y eventos de acuerdo con las expectativas de cada sector y grupo poblacional y las fechas mas propicias.
- ❖ Ser los pioneros en asesoría tecnológica gratuita, por ser la primera Cámara del país que presta desde hace un año este servicio, en donde se han atendido a 220 usuarios y se han capacitado a más 500 personas que buscan impulsar sus negocios a través de internet, generando hasta la fecha mas de 23 paginas web que se encuentran en funcionamiento.

### Centro de Conciliación y arbitraje

- ❖ La promoción de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) a través de campañas para la difusión, las jornadas gratuitas de conciliación, la realización de diplomados en MASC, las jornadas de capacitación para árbitros y conciliadores, la distribución de material publicitario y brochures sobre los servicios del Centro promocionando los beneficios y la información sobre los mecanismos y los asuntos que pueden ser atendidos a través de los MASC de carácter comercial, civil, familia, etc.

Se revisaron las carpetas de las hojas de vida de conciliadores:

- María del Pilar Díaz Cárdenas – TP 48501 CSJ
- Pedro Elías Garzón Lozada – TP 81859 CSJ
- Claudia Piedad Peña Garzón – TP 145959 CSJ
- Lina Fernanda Muñoz Rodríguez – TP 102364 CSJ

*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.*

## 2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

### Gestión Financiera

- ❖ La gestión del riesgo del proceso financiero, involucrando el riesgo de liquidez, riesgo de cartera, producto no conforme en la operación, pagos de proveedores y registros contables. El dictamen de la Revisoría Fiscal para el cierre del balance a 31 de diciembre de 2017 sin salvedades, con resultados financieros favorables, en cuanto al crecimiento de los ingresos y el crecimiento de los excedentes o utilidades.

### Gestión de Compras

- ❖ El estatuto de contratación de la Cámara porque contempla los principios orientadores para la gestión de compras y contratación, incluyendo aspectos relacionados con el régimen legal, las competencias para la contratación, las inhabilidades e incompatibilidades, las formalidades para las compras y contratación, directa y a través de invitación a proponentes. El estatuto de contratación se complementa con el procedimiento de la gestión de compras, que contempla las actividades para la contratación y adquisición, así como la evaluación y reevaluación de los proveedores.

### Sistemas

- ❖ La documentación del Plan de Contingencia de Sistemas identificando las áreas de exposición, las operaciones, la respuesta a emergencias, la restauración de los recursos, el respaldo de la información, los medios vitales para la organización, los tipos de desastres, las pruebas y mantenimiento, la flexibilidad del plan de contingencia, la relación costo-efectividad, las respuestas organizadas, la asignación de responsabilidad y las pruebas.

### 4.2 Oportunidades de mejora

- Definir con mayor claridad el alineamiento o diferencias de los objetivos de la calidad con los objetivos y planes de acción del plan estratégico o plan operativo. Deberían especificarse mejor en dichos objetivos las actividades, responsables, indicadores y cronograma de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico.
- Es conveniente contar con un enfoque de gestión integral del riesgo, relacionando el riesgo operacional de los procesos, con los riesgos de la continuidad de la organización, con el fin de asegurar la reanudación de las operaciones en el menor tiempo posible en caso de una situación grave, elaborando planes de contingencia y complementándolo con la realización de pruebas y simulacros, incluyendo el soporte tecnológico de la información y comunicaciones y la seguridad de la información.

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.

- Es importante revisar el procedimiento actual de Sistemas, ya que está más enfocado a las funciones del área que a los procedimientos. Esto implica la necesidad de precisar mejor a través de procedimientos e instructivos las actividades más importantes del área, que fortalezcan los

*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.*

**2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

controles en la utilización de los recursos de hardware y la seguridad de la información. El Plan de Contingencia debería organizarse desde el contexto de la organización y relacionarse con la gestión del riesgo y con servicio/producto no conforme.

- En la gestión del riesgo conviene complementar el plan de acción con una reevaluación de los riesgos actuales identificados, una vez se haya validado la eficacia de los controles existentes. De acuerdo con los resultados obtenidos, definir el plan de acción para el monitoreo de los controles actuales, así como la identificación de nuevas acciones, si son necesarias, tanto para los riesgos ya tratados como para los nuevos riesgos identificados.

En esta tarea es importante verificar que no se están incluyendo riesgos materializados, los cuales pertenecen a las acciones correctivas. El formato del plan de tratamiento de riesgos debería ser revisado para incluir las actividades de mejoramiento y los controles o recursos necesarios. Tener en cuenta que “la reducción del riesgo” no es por sí sola una actividad de mejora sino el resultado varias acciones que hacen parte del plan de mejoramiento, cuya eficacia debe ser monitoreada.

- Como parte de la evaluación de la gestión del Centro de Conciliación, es conveniente contar con otros indicadores sobre el éxito del servicio en la aplicación de los MASC, en cuanto a los resultados de las conciliaciones con acuerdo, sin acuerdo, inasistencia, etc., esta información también puede servir para la evaluación del desempeño de los conciliadores en cuanto a habilidades del conciliador como facilitador de los acuerdos, así como la efectividad de las convocatorias y el cumplimiento de los acuerdos.
- El valor agregado de las auditorías internas de la calidad incluye realizar un análisis consolidado de los resultados de la auditoría, con el fin de elaborar un balance de la gestión y así mismo sacar conclusiones sobre la eficacia del sistema, los avances en el mejoramiento y las recomendaciones específicas y transversales del SGC. Esta información debería incluirse en la revisión por la dirección.

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

**a. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Periodo	Número de quejas o reclamaciones	Principales causas	Acciones tomadas
2017 2018	15 12	Demora en la prestación de los servicios de registro, deficiente atención al público por ventanilla o en los sitios de servicios.	Se le da traslado al líder del proceso responsable y se generan acciones correctivas.

	2014	2015	2016	2017	2018 (*)
Quejas y reclamos	28	34	23	15	12
Felicitaciones		10	4	25	16
Sugerencias		14	5	38	3

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



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

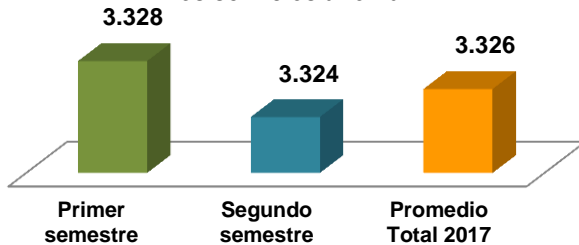
(\*) Primer semestre

La entidad cuenta con el procedimiento para la atención de quejas, reclamos, en donde se han establecido las actividades para el reporte y tratamiento de quejas y reclamos, contemplando la elaboración de acciones correctivas cuando sea necesario.

Se realizan encuestas de satisfacción a los clientes al finalizar la prestación de cada servicio. Durante el año 2018 se han realizado encuestas con un promedio general de todos los servicios del 3,36/4.0

SERVICIO	CALIFICACION	PERCEPCION
ASESORIA JURIDICA PREFERENCIAL	3,877	EXCELENTE
ASESORÍAS JURÍDICAS	3,875	EXCELENTE
INSCRIPCION DE DOCUMENTOS Y LIBROS PREFERENCIAL	3,756	EXCELENTE
MATRICULAS, INSCRIPCION DOCUMENTOS Y LIBROS	3,801	EXCELENTE
RENOVACION PREFERENCIAL	3,775	EXCELENTE
RENOVACION	3,743	EXCELENTE
OTROS	3,600	BUENO
<b>TOTAL PROMEDIO GENERAL</b>	<b>3,775</b>	<b>EXCELENTE</b>

**Resultados comparativos, índice de percepción de los servicios año 2017**



**Consolidado de percepción por oficinas**

Ciudad	Meta	Resultado (1)
Tunja	90.0%	93.25%
Oficinas seccionales	80.0%	95.06%
Oficinas de apoyo	70.0%	98.00%

(1) A junio de 2018

Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: La organización manifiesta que no se ha presentado ningún tipo de incidentes.

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:

Según la organización no se han presentado eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión.

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

**3. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA 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?:

Si  No

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

¿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 crecimiento de los ingresos con relación a 2016 – 2017
- ❖ Matriculas: 31.2%
- ❖ Renovaciones: 12.0%
- ❖ Crecimiento total de los ingresos públicos: 14.3%
- ❖ Crecimiento total de los ingresos privados: 27.6%

Si la respuesta es negativa, por favor explique: NA

**b. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

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

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	8.3
<b>1ª de seguimiento del ciclo</b>	0	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  No  NA

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La última auditoría se llevó a cabo del 20 al 28 de junio de 2018. Fue realizada por personal interno y se auditaron todos los procesos. El equipo auditor evidencia la formación en la versión ISO 9001:2015.

Como aspectos positivos se evidencia una mejora del SGC a nivel general, resaltando las actividades de revisión de la documentación, permitiendo la depuración y mejora de la información como parte de la transición a la nueva versión de la norma.

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

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

También se destaca el compromiso de los miembros de la organización para el seguimiento y control de la operación, para asegurar la calidad en la prestación de los servicios, lo cual se evidencia en la satisfacción de las expectativas del cliente.

Se verifico el cierre de una no conformidad menor 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 en el mes de mayo de 2018.

Como aspectos importantes se destaca la inclusión en la revisión por la dirección, además de los temas del Sistema Integral (Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo), la evaluación de los resultados del desempeño de la organización en sus diferentes procesos, realizando un análisis comparativo con relación al año inmediatamente anterior.

Tambien se resalta la implementación y mantenimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, con proyecciones para la certificación con la ISO 45000, con un importante trabajo en la sensibilización del personal.

Se ha mejorado la disposición y entrega de resultados de diferentes procesos para la consolidación de informes que frecuentemente se deben entregar desde el área de Planeación y tambien se evidencia en los procesos la aplicación de oportunidades de mejora. Las felicitaciones de los usuarios hacia el servicio que brindan los funcionarios de la entidad han aumentado de forma considerable.

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

- a. ¿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

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011.

- b. ¿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  No  NA .

La organización no está usando el logo de la certificación en algún tipo de publicidad.

- c. ¿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

- d. ¿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.?

*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



Si  No

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: NA

Fecha de la verificación complementaria: NA

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

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>	<b>XX</b>	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
<b>Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión</b>	<b>XX</b>	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder: ALVARO PERDOMO BURGOS</b>	Fecha	2018 07 13

## 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	XX
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.	XX

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
Dirección del sitio :	Calle 21 No. 10- 52- Tunja- Boyacá- Colombia		
Representante de la organización:	Luis Alejandro Suarez Amaya		
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: NTC ISO 9001:2015			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

*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



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo 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.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

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.

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.

Los objetivos de la auditoría son:

- 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.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	ALVARO PERDOMO BURGOS APB	Correo electrónico	aperdomo@icontec.net		
Auditor:	NA				
Experto técnico:	NA				
Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-07-09	08:00	08:15	Reunión de apertura	APB	Directores y Lideres de procesos
	08.15	09:30	Liderazgo y compromiso de la Dirección, contexto de la organización, revisión por la Dirección: 4.1, 4.2, 4.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3, 10.3	APB	Wilmar Fernando López Galindo Luis Alejandro Suarez Amaya
	09:30	11:00	Registros públicos: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Wilmar Fernando López Galindo
	11:00	12:30	Formación y capacitación: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Mateo Betancourt

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Centro de conciliación: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Wilmar Fernando López Galindo Alejandra Ulloa
	15:30	16:30	Gestión Financiera: 7.1	APB	Hipólito Castañeda
	16:30	17:00	Informe de avance	APB	
2018-07-10	08:00	09:30	Infraestructura: Sistemas: 7.1.3, 7.1.4	APB	Hayder Ricardo Bernal Harby Salazar
	09:30	11:00	Gestión de compras: 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3	APB	Hipólito Castañeda Ruth Ortégón
	11:00	12:30	Mejoramiento, Auditorías Internas: 9.2, 10.2, 10.3	APB	Luis Alejandro Suarez Amaya María Fernanda González Gutiérrez
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Manejo de quejas, Gestión de atención al cliente, medición de la satisfacción del cliente: 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2.1	APB	Luis Alejandro Suarez Amaya María Fernanda González Gutiérrez
	15:30	16:30	Preparación informe	APB	
	16:30	17:00	Reunión de cierre	APB	
<b>Observaciones:</b>					
La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. Durante toda la auditoría se verificarán control de documentos [7.4, 7.5], recursos de seguimiento y medición de los procesos [7.1.5], responsabilidad, autoridad y comunicación [5.3, 7.4, 7.5], requisitos para los productos y servicios [8.2] no conformidad y acción correctiva [10.2] Se verificara el control de los procesos tercerizados (si aplica).					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión. Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo.					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2018-07-02		

## ANEXO 2

No aplica.

## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

En la presente auditoría no se encontraron hallazgos de no conformidades.

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: NA	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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. NA	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ____NA__ y el requisito al que fue reportada ____NA____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de Sistemas de Gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Luis Alejandro Suarez Amaya	