

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO			
1.2. SITIO WEB: www.ccoa.com.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía belén. Rionegro – Antioquia - Colombia			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno. N. A.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Prestación de servicios de: Afiliación, Registro Público, Información Comercial y Formación Empresarial, en la sede de Rionegro.			
No aplica: 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.			
Alcance: Services provision of: Affiliation, public records, commercial information and business formation, in the Rionegro city.			
1.5. CÓDIGO IAF: 39			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N. A.			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: Norma ISO 9001-2015 + la documentación del Sistema de Gestión Versión 04. 2019.			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Maryori Ocampo Ocampo		
Cargo:	Líder de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.		
Correo electrónico	pr.plneacion@ccoa.org.co		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" 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 multisitio: Si No X			

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

Auditoría combinada: Si No X		
Auditoría integrada: Si No X		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N. A.	N. A.
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-11-08	0.5
Auditoría en sitio	2019-11-20/21 y 22	2.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Rodrigo Mejía G	
Auditor	N. A.	
Experto Técnico	N. A.	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 5057-1	
Fecha de aprobación inicial	2007-12-12	
Fecha de próximo vencimiento:	2019-12-11	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

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

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

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento): Si No NA X

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: N. A.

3.10. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordados con lo requerido por el respectivo referencial?
Si X No NA

No aplica el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios: Los servicios prestados incluidos en el alcance están completamente normalizados por la legislación colombiana.

No aplica el numeral 7.1.5.2 La organización no emplea para la prestación de los servicios equipos que requieran estar sujetos a control metrológico.

3.11. ¿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 X

3.12. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción? Si No X

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

3.14. ¿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 X No

Decreto 1411 de 1987-07-29 Del Gobierno Nacional, Por la cual se crea la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño.

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

Numeral 1.4.1 Capítulo VIII de Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio Decreto 1074 de 2015-05-26 Decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo.

3.15. ¿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 X No

1. A nivel estratégico, se intervienen los indicadores que se tenían con criterio de cobertura, para evaluar los impactos en las empresas a través de la gestión del fortalecimiento y desarrollo empresarial.
2. En el proceso de Relacionamiento institucional, se implementa un nuevo modelo de relacionamiento soportado en una metodología de Naciones Unidas, con énfasis en la transversalidad del compromiso de satisfacción entre las partes.
3. A nivel de procesos, se ha implementado un nuevo proceso, Gestión de Mercadeo que involucra el tema de servicio al cliente.
4. A nivel de seguridad de la información, se implementa el tratamiento de riesgos a través de la Norma 27005.
5. Se actualiza la plataforma CRM que integra la gestión del cliente y la información operacional, con fines de fortalecer la oferta formativa.
6. Se desarrolla un flujo de trabajo para agilizar el proceso de formación del personal interno.
7. Se adelanta la estrategia de medición de la cultura organizacional.
8. Se transforma el proceso de compras a través de la implementación de un aplicativo diseñado para tal fin.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento? Si No X

3.16. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría? Si No NA X
En caso afirmativo descríbalas,

3.17. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente? Si X No NA

Se contratan docentes para atender las actividades del proceso de Formación Empresarial, el control lo realiza el líder del proceso y se evidencia dicho control a través de las evaluaciones de desempeño realizadas por estudiantes y contratación.

3.18. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización? Si No X

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

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

3.21. ¿Aplica restauración para este servicio? Si No X NA

3.22. 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. N. A.

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

3.23. Si la auditoría fue testificada por un organismo de acreditación N. A.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- La buena predisposición y la apertura mental que se evidencia en el equipo de trabajo para atender el servicio de auditoría externa, permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua del mismo.
- La determinación de indicadores de impacto a través de la gestión del fortalecimiento y desarrollo empresarial, va a permitir consolidar la gestión empresarial a través de modelos contemporáneos con fines de sostenibilidad y calidad.
- La mediación con recursos internacionales, con el fin de facilitar las asesorías de expertos de Holanda y Alemania, a las empresas afiliadas, permite gestionar proyectos en los diferentes sectores, con fines de mejoramiento de productividad en dichas empresas y competitividad de éstos sectores.
- Se observa el enfoque hacia la innovación en todas las estrategias de atención por parte de la Cámara, que a su vez es trasladado en términos de conocimiento a las empresas afiliadas, lo que redundará en aportes regionales hacia la productividad, la calidad y la competitividad.
- El reconocimiento por parte del Centro Nacional de Consultoría, a modo de referenciación, acerca de la metodología de los Centros Empresariales, va a permitir un aporte para el Departamento Nacional de Planeación para los estudios que se vienen adelantando a nivel nacional.
- Dentro de los instrumentos, entendidos como estrategias asociadas al PGI, se observa que la Cámara ha sido invitada por diferentes entes territoriales y gremiales, para adelantar las actividades específicas de dichas estrategias, lo que evidencia el reconocimiento en la región, además de facilitar la generación de sinergias que se traducen en impactos de mejora importantes

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

y aportantes en las gestiones institucionales.

- Se evidencia el compromiso de la organización con el mantenimiento eficaz del sistema, en función de asegurar la sostenibilidad, desde la asignación de una profesional que reciba las responsabilidades de administrar desde la integralidad, dicho sistema.
- La invitación realizada por la Corporación Calidad, para que la Cámara participe en la entrega del Premio Nacional a la Excelencia y La Innovación en Gestión, el próximo jueves 05 de diciembre, insinúa que ésta organización se encuentra dentro de las opciones al reconocimiento, demostrando así, el gran compromiso institucional con la calidad en respuesta a su capacidad de gestión, que se convertirá en elemento diferenciador dentro del sector de las Cámaras de Comercio.
- La adopción del modelo de gestión del conocimiento y los avances desarrollados en cada una de las etapas del mismo, va a permitir la construcción de una organización inteligente, que aprende de su propia experiencia.

4.2 Oportunidades de mejora.

- Es importante considerar la realización de un aporte en términos de formación para las empresas del medio, acerca del modelo de relacionamiento con partes interesadas, que hoy se implementa en la Cámara, con fines de asegurar la sostenibilidad de éstas, con niveles de productividad y calidad.
- Trabajar en el fortalecimiento de la articulación de las oportunidades a la gestión de riesgos, desde la identificación de nuevos controles determinados por los procesos a través de la identificación de riesgos asociados a la atención de necesidades y expectativas como compromiso de satisfacción con partes interesadas.
- Con el fin de facilitar la comprensión y administración eficaz del sistema integral, determinar y documentar una matriz que articule los componentes del sistema, así: Contexto organizacional, las partes interesadas pertinentes a dicho contexto, necesidades y expectativas asociadas a dichas partes interesadas, riesgos y oportunidades en relación con el tema anterior, procesos responsables, indicadores y medición posterior.
- Capacitar al equipo de auditores internos para el desarrollo de competencias que se evidencien en la redacción de hallazgos de auditoría, con el fin de facilitar la identificación de la trazabilidad de los eventos y la toma de decisiones correctivas y/o de mejora pertinentes.
- Reforzar igualmente desde la capacitación al equipo de servidores responsables del mantenimiento de las condiciones ambientales en los centros de documentación, acerca de la importancia de los registros, su frecuencia y análisis posterior, de tal forma que se tomen correctivos y/o acciones correctivas pertinentes.

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

- Dada la madurez del sistema, revisar el establecimiento de categorías entre los componentes del mismo, (macro-procesos – procesos), con el fin de superar el pensamiento funcional con el cual se ha trabajado desde las estructuras piramidales y consolidar así, una verdadera gestión con enfoque hacia los procesos.
- En concordancia con la recomendación anterior y en respuesta al dinamismo de la organización, considerar la realización de un ejercicio de revisión del diseño de la estructura enfocada a la gestión de procesos (Mapa de procesos), que permita visualizar si la operación del día a día, ha superado la documentación del mismo, además, facilitar la consolidación de una única estructura organizacional, evitando así, la dualidad de estructuras operando a la vez.
- Eliminar el establecimiento de criterios de medición con base en Indicadores de “cumplimiento”, para que sean sustituidos y/o complementados con evaluaciones desde los conceptos de: Eficiencia – Eficacia – Efectividad (impacto), como fuente de mejoras importantes y aportantes para los procesos. Para el caso del proceso de relacionamiento institucional, evaluar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.
- Es importante diferenciar conceptualmente las necesidades y las expectativas en relación con partes interesadas, de tal forma que se facilite el establecimiento de compromisos por parte de los procesos, que a través del seguimiento de éstos, se asegure la satisfacción de dichos stakeholders.
- Dado que la Cámara se ha convertido en referente regional en temas gestión, considerar como estrategia de impacto, el motivar a los recientes administradores de los entes territoriales para acompañarlos en el diseño y documentación de los planes de desarrollo municipales, que se convierta en fuente posterior de acompañamiento con fines de desarrollo sostenido.
- Revisar los textos asignados a los objetivos de los procesos, para expresar en una relación de efecto – causa, el “qué hacer”, el “cómo hacerlo” y el “para qué hacerlo”, de tal forma que éste último componente, se convierta en criterio de medición de la eficacia e impacto posterior.
- Dado que hoy se ha superado el tiempo establecido como promesa de servicio en la atención de los trámites (24 horas), como requisito de oportunidad, agilizar la realización del estudio propuesto de “tiempos y movimientos”, que permita determinar un criterio técnico, como soporte de la nueva decisión, en términos de disminución del ciclo de atención. .
- Integrar temas de capacitación de corta duración y articularlos con las competencias determinadas y documentadas en los perfiles de cargos y/o en los valores corporativos, para que sean éstas, las que determinan los criterios de medición de la eficacia e impacto posterior.

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

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

GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año. 2019: 90 eventos registrados

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
19 quejas	5 de servicio al cliente 5 por servicio de renovaciones 9 por asuntos varios	Se capacita en el tema de habilidades blandas. Se vincula una auxiliar de servicio que atiende desde la recepción Se vincula la dirección del proceso de mercadeo,
13 sugerencias		
54 felicitaciones		
4 reclamos	Información comercial Afiliados Trámites Calidad de la información Imagen institucional.	Se fortalece el proceso de Servicios de Desarrollo Empresarial.

Se cuenta con un procedimiento documentado, gestión de los comentarios de los clientes. permite atender las quejas – reclamos – sugerencias - felicitaciones, donde se obtiene el registro, se determina el tratamiento, se realiza el seguimiento y se comunica el resultado. Se controla la numeración consecutiva por fecha en orden de llegada, con el consecutivo de radicación en el CAD y se asegura la atención del 100.0% de los eventos.

Tendencia en las evaluaciones de satisfacción: 2019 hasta octubre – 98.0% - 2018 – 99.0%

Acciones de mejora: Se fortalece el control del proceso de atención a los registros públicos, descentralizando dicho servicio desde los diferentes municipios en el período de renovaciones.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001 N. A.

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

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

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

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

público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

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 X

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?: Si X No

Porque se evidencia la capacidad de obtener resultados desde los imperativos estratégicos, así: Para resultados del año 2019-I:

Desarrollo sostenible y competitividad regional: 100.0%
 Impacto en el desarrollo empresarial: 100.0%
 Cumplimiento de funciones públicas delegadas: 99.0%
 Desempeño organizacional de clase mundial: 100.0%

El sistema se encuentra en términos de eficacia en un resultado de 99.0%

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 X No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación 2019	0	
1ª de seguimiento del ciclo 2020	N. A.	
2ª de seguimiento del ciclo 2021	N. A.	
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se tiene un procedimiento documentado para la planificación, ejecución, registro, seguimiento y evaluación de las auditorías internas de calidad, se encuentra en versión 05.

Se planifica y realiza el ciclo de auditorías internas a través de la contratación de auditores externos, para lo cual se controlan las competencias técnicas. Se realiza auditoría integral que tiene en cuenta los requisitos de las normas: ISO 9001-2015 27001-2013 y NTC 5906-2012

Planificación y ejecución del último ciclo, 2019-08-20 al 23. Se cumplió con lo planificado.

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

Se documenta el perfil del rol de auditor interno y se evalúa el desempeño de los auditores externos, luego de realizados los ciclos de auditoría interna.

Se cuenta con un equipo de 12 auditores internos, 2 de ellos tienen la competencia en la gestión integral.

Se cuenta con informe consolidado del ciclo y su seguimiento posterior.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realizó la última Revisión por la Dirección en 2019-10-25. Se analizó el período de septiembre 2018 hasta septiembre de 2019.

Se consideraron las entradas y salidas determinadas por la Norma ISO 9001-2015.

Se establece un plan de acción como resultado de la Revisión por la Dirección para el período siguiente

Se concluye acerca de la Conveniencia, Adecuación, Eficacia, Eficiencia, Efectividad del sistema y alineación con el direccionamiento estratégico.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

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 X No

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 E-GM-001? Si No X NA .

Es importante actualizar la página WEB, con el fin de incluir en el logo-símbolo de Icontec, el código de certificación, como se usa en la papelería.

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 No X NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.? Si X No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO X

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

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N. A.

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			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

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.

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Rodrigo Mejía G	Fecha	2019 11 22

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

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 y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño		
Dirección del sitio :	ISO 9001:2015 Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Rionegro - Antioquia – Colombia ISO IEC 27001:2013 Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Rionegro - Antioquia – Colombia Calle 20 No. 22-59 La Ceja, Antioquia – Colombia Carrera 31 No. 31–28 Guatapé, Antioquia – Colombia Calle 7 entre carreras 5 y 6, primer piso del palacio municipal Sonsón, Antioquia - Colombia		
Representante de la organización:	Maryori Ocampo Ocampo		
Cargo:	Líder de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional.	Correo electrónico	pr.planeacion@ccoa.org.co
Alcance 9001: Prestación de servicios de: Afiliación, Registro Público Información Comercial y Formación Empresarial. Alcance 27001: Prestación de servicios para la gestión de los registros públicos. Declaración de aplicabilidad Versión 2.0 de 2017-10-09.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA. Norma ISO 9001/2015, ISO IEC 27001:2013 + la documentación del Sistema de Gestión versión 04 2019			
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO ISO IEC 27001:2013 <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION ISO 9001/2015 <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		X Si (ISO 27001) X No (ISO 9001)	
Existen actividades/procesos que		<input type="checkbox"/> Si	

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

requieran ser auditadas en turno nocturno: No

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:	Rodrigo Mejía G (RM)	Correo electrónico	rmejia@icontec.net ro.mejia@hotmail.com
Auditor Líder 27001:	John Jairo Gutiérrez (JJG)	Correo electrónico	jgutierrez@icontec.net
Auditor:	N. A.	Auditor	N. A.
Experto técnico:	N. A.		

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)
2019-11-18	08:00	08:30	Reunión de apertura	JJG RM	Todos los líderes de proceso y personas de apoyo de los procesos

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

	08:30	10:00	Gestión de las Compras y acuerdos con terceros Requisitos ISO 27001 A.15	JJG	Directora Administrativa y Financiera Jefe de Tecnología Asistente Administrativa Profesional de Seguridad de la Información Profesional de Planeación y Procesos
	10:00	12:00	Análisis de riesgos de seguridad (6, 8), Continuidad de negocio A.17, Análisis de vulnerabilidad A.12.6.1, Incidentes de seguridad A.16	JJG	Jefe de Tecnología Profesional de Seguridad de la Información Profesional de Planeación y Procesos
	12:00	13:00	Receso	JJG	-
	13:00	16:30	Tecnología: Configuración técnica de la organización Configuración de sistemas, topologías medios tecnológicos utilizados, tipos de redes segmentos de redes y controles de los diferentes sitios remotos Gestión de acceso (A9) Gestión de cambios A.12.1.2 Gestión de capacidad A.12.1.3 Controles códigos maliciosos A.12.2.1 Respaldo de la información A.12.3.1 Registro de eventos A.12.4.1 Sincronización de relojes A.12.4.4. Control de software operacional A.12.5.1, A.12.6.2 Mensajería electrónica A.1.2.3 A.13 Seguridad de las comunicaciones Desarrollo contratado A.14.2.7 Mantenimiento de Infraestructura física y tecnológica A.11.2.4 Visita DATACENTER Requisitos ISO 9001: 7.1.3 Requisitos ISO 27001: A.11.2.1, A.11.2.2, A.11.2.3, A.11.2.4	JJG	Jefe de Tecnología Profesional de Seguridad de la Información Profesional de Planeación y Procesos Analista de Tecnología Asistente de Tecnología

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

	16:30	17:00	Informe de avance	JJG	-
					-
2019-11-19	08:00	11:00	Visita a la sede de GUATAPÉ Gestión de los registros públicos Requisitos ISO 27001: 6.1.3, 7.3, A.8.3.1, A.9.2.4, A.9.2.6, A.9.4.2 A.11.1, A.11.2, A.12.1.1, A.12.2.1, A.12.4.4, A.12.5.1, A.12.6.2, A.13.1, A.13.2, A.16.1.3, A.17.1.3 A.18.1.2, A.18.1.4	JJG	Jefe de Tecnología Profesional de Seguridad de la Información Coordinador de Registros
	12:00	13:00	Receso	JJG	-
	15:00	17:00	Visita a la sede de LA CEJA Requisitos ISO 27001: 6.1.3, 7.3, A.8.3.1, A.9.2.4, A.9.2.6, A.9.4.2 A.11.1, A.11.2, A.12.1.1, A.12.2.1, A.12.4.4, A.12.5.1, A.12.6.2, A.13.1, A.13.2, A.16.1.3, A.17.1.3 A.18.1.2, A.18.1.4	JJG	Jefe de Tecnología Profesional de Seguridad de la Información Coordinador de Registros
	17:00	17:30	Informe de avance	JJG	-
					-
2019-11-20	08:00	10:00	Gestión Estratégica Revisión por la dirección. 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.4 7.5 9.1 9.3 10.1 10.2 10.3	RM JJG	Profesional de Planeación y Procesos Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional
	10:00	12:00	Gestión del conocimiento y la innovación organizacional. Mejora continua 5.1 6.1 6.3 7.1 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3 ISO 27001: 9.2, 10 - Auditorías internas, Acciones correctivas, Seguimiento de las no conformidades año 2018 Verificación del uso del	RM JJGO	Profesional de Planeación y Procesos Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional Profesional de Seguridad de la Información

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

			logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría) Requisitos, ISO 27001:		
	12:00	12:30	Reunión de cierre Seguridad de la información	JJG	Directora Administrativa y Financiera Directora de Competitividad Jefe de Tecnología Coordinador de Registro Profesional de Planeación y Procesos Profesional de Seguridad de la Información Analista de Tecnología Asistente de Tecnología
	12:30	13:30	Receso	RM	-
	13:30	15:30	Relacionamiento Institucional Gestión de relaciones corporativas Gestión de Comunicaciones 5.1 6.1 6.3 7.4 7.5 8.1 8.2 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Directora de Competitividad Profesional de Planeación y Procesos Profesional de Relaciones Corporativas Profesional de Comunicaciones
	15:30	16:30	Gestión y Control del Riesgo Administración del riesgo 5.1 6.1 6.3 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3	RM	Jefe de Control Interno Profesional de Planeación y Procesos
	16:30	17:00	Informe de avance	RM	-
					-
2019-11-21	08:00	09:30	Competitividad regional. 5.1 6.1 6.3 7.4 7.5 8.1 8.2 8.4 8.5 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Directora de Competitividad y Desarrollo Empresarial Profesional de Planeación y Procesos
	09:30	11:00	Fortalecimiento y desarrollo empresarial 5.1 6.1 6.3 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Directora de Competitividad y Desarrollo Empresarial Profesional de Planeación y Procesos Profesional de Servicios Empresariales

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

	11:00	12:30	Registros Públicos 5.1 6.1 6.3 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Coordinador de Registros Profesional de Registro y Centro de Conciliación Profesional de Planeación y Procesos
	12:30	13:30	Receso	RM	-
	13:30	15:00	Gestión Administrativa Compas y proveedores 5.1 6.1 6.3 7.1 7.4 7.5 8.4 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Directora Administrativa y Financiera Asistente Administrativa Profesional de Planeación y Procesos
	15:00	16:30	Gestión de las Tics 5.1 6.1 6.3 7.1 7.4 7.5 8.4 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Jefe de Tecnología Analista de Tecnología Asistente de Tecnología Profesional de Planeación y Procesos
	16:30	17:00	Informe de avance	RM	-
					-
2019-11-22	08:00	10:00	Gestión Integral del Talento Humano 5.1 6.1 6.3 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 8.4 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Directora Administrativa y Financiera Profesional de Gestión Humana Profesional de Planeación y Procesos
	10:00	11:30	Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación	RM	Profesional de Planeación y Procesos Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional
			Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoria de los procesos y/o actividades).	RM	Profesional de Planeación y Procesos Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional
			Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)	RM	Profesional de Planeación y Procesos Auxiliar de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional

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

	11:30	12:00	Reunión de cierre	RM	Todos los líderes de proceso y personas de apoyo de los procesos
Observaciones:					
Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos:					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido: N. A.					
Indicar si esta auditoría es certificada por un Organismo de Acreditación. N. A. Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador.					
Nota: el equipo evaluador del ente acreditador puede variar en la asignación de los integrantes según lo defina el acreditador.					
Dejar la siguiente frase: “La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.					
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.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2019-11-08 Fecha en la cual la organización envió la información.		

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



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

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron 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