

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN:</b> CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO			
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.ccoa.org.co			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro 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.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>			
Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial			
Se excluyen el numeral 7.1.5.2 trazabilidad del seguimiento y la medición			
Se excluye el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo.			
Services provision of: affiliation, public records, commercial information, and business formation			
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> CS-39-2			
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> N. A.			
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> Norma ISO 9001/2015 Manual de calidad Versión 12			
<b>1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	Diana Gabriela Parra Quintero		
Cargo:	Directora Gestión Organizacional		
Correo electrónico	di.organizacional@ccoa.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"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización			
Aplica toma de muestra por multisitio: Si No X			
Auditoría combinada: Si No X			
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> 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.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
	N. A.	N. A.
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-13	0.5
Auditoría en sitio	2017-10-23 y 24	1.5
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Rodrigo Mejía Gómez	
Auditor	N. A.	
Experto Técnico	N. A.	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
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 AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
2.1. 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.
2.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
2.3. 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.
2.4. 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.
2.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la

*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**

retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

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

2.7. ¿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

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

2.9. 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

8.3 Diseño y Desarrollo, Los servicios de la Cámara de Comercio, están reglamentados por la ley, por lo tanto no es posible que se diseñen o desarrollen nuevos productos o servicios en el marco establecido por la misma.

7.1.5.2 trazabilidad de medición, por la naturaleza administrativa, los servicios que proporciona la Cámara de Comercio, no requiere de la utilización de equipos de medición para evaluar la conformidad de los servicios.

2.10. ¿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

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

2.12. ¿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

2.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?: Si  No  NA

Decreto No. 1411 de 1987-07-29, Acto de creación de la Cámara. De la Superintendencia de Industria y Comercio.  
Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, título 8 Cámaras de Comercio.

*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**

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

Cambios:

- Se decide que el período de planeación estratégica pasa de ser de 3 años a un período de 4 años, período de la Junta Directiva.
- Se postulan al Premio Colombiano a la Excelencia e Innovación en Gestión.
- Se incorpora el concepto de “Sostenibilidad” en los imperativos estratégicos de la Cámara.
- La dirección de tecnología entra a ser parte del equipo directivo.
- Se trabaja en la implementación de un modelo de relacionamiento con los stakeholders, modelo propuesto por Naciones Unidas, lo que incidió en la formulación del cargo de Analista de Relaciones Corporativas.
- Se implementa el sistema de seguridad de la información en cumplimiento de la Norma ISO 27000/2013.

2.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos? Si  No  NA

2.16. ¿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

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

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

2.19. ¿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

2.20. ¿Aplica restauración para este servicio? Si  No  NA

2.21. 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. 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

*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

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

## 3. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- La buena predisposición y apertura mental que tienen los líderes de procesos y sus equipos de trabajo para atender el servicio de auditoría externa, porque permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua del mismo.
- La decisión organizacional de presentarse al premio Colombiano a la Excelencia e Innovación en Gestión, demuestra la confianza institucional en la capacidad de gestión de sus sistemas integrados, lo que evidencia el trabajo articulado de sus procesos y el reconocimiento empresarial dentro del contexto.
- Se observa la implementación de un modelo de gestión del conocimiento, que además de estar articulado con la estrategia, se soporta en el tema de la innovación y el liderazgo, mediante el uso herramientas como el ISO Tools y el aplicativo HELP para registros públicos, que permiten sistematizar las experiencias aprendidas en la organización.
- La implementación del modelo de relacionamiento corporativo con los stakeholders, modelo propuesto por Naciones Unidas, UNEP y Accountability, ha permitido a la Cámara convertir en valor agregado la gestión de expectativas y necesidades de dichas partes, además, se ha facilitado la identificación de aspectos que se convierten en estrategias y nuevas prácticas comerciales.
- La realización reciente del concurso de innovación, mediante el sistema de definición de términos de referencia a nivel interno, en la cual se obtuvieron 460 ideas innovadoras, de las cuales fueron calificadas en categoría oro, plata y bronce y de ellas se desprendieron 3 proyectos organizacionales que serán considerados en el presupuesto financiero del año 2018; lo anterior demuestra el compromiso de parte de la Dirección con el cambio como fuente de competitividad.

### 4.2 Oportunidades de mejora

- Como un valor agregado de la organización, considerar los posibles incumplimientos de requisitos derivados de la promesa de valor en relación con las expectativas y necesidades establecidas con los grupos de interés, como fuente del registro y control de las salidas no conformes, dado que éstas pueden afectar el desempeño del sistema integral.
- Eliminar la determinación de metas asociadas a los niveles de desempeño de los indicadores, con base en frecuencias anuales, dado que éstos pueden conducir a la identificación de sorpresas al final de los períodos fiscales, que pudieron ser atendidas de manera ágil y oportuna.
- Dada la madurez del sistema, reconsiderar la determinación de criterios de medición con base en cumplimiento presupuestal, dado que se supone que el futuro va a ser una proyección estadística

*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. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

del pasado, aspecto éste, que no siempre se cumple; sustituir dicho criterio por la metodología de “presupuesto base cero”.

- Con el fin de evitar la desagregación de componentes dentro del sistema, denominados procesos, considerar desde el diseño del mismo, la articulación y/o fusión entre ellos, de tal forma que se gestione de principio a fin un concepto empresarial. Ej; “Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial”.
- Agilizar la implementación de un “Plan Estratégico de Mercadeo”, que permita por parte del proceso de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, intervenir los sectores económicos, con miras a impactar el desempeño de las empresas participantes.
- Revisar la descripción de los objetivos asignados a los procesos del sistema, para expresar en una elación de efecto – causa, el “qué hacer”, el “cómo hacerlo” y el “para qué hacerlo”, de tal forma que éste último elemento, se convierta en fuente de medición de la eficacia e impacto posterior.
- Para aquellos indicadores que evalúen cumplimiento y/o requisitos de calidad, considerar el establecimiento de niveles de resultado deseado del 100.0%, evitando así, el aceptar estándares de desempeño deficitarios.
- Dado que la gestión de costos, incide en el desempeño del sistema, considerar el establecimiento de indicadores de productividad para los procesos misionales, cuyo resultado se convierta en criterios para la identificación de decisiones y acciones aportantes e importantes para el sistema.
- Es importante evidenciar la toma de acciones correctivas orientadas a la eliminación de las causas raíz asociadas a los eventos de mayor recurrencia con relación a los registros del servicio no conforme, con el fin de asegurar además de, la conformidad, el aprendizaje organizacional.
- Dada la madurez del sistema, considerar la realización de los análisis de resultado de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios, sólo desde el mayor valor de calificación, con el fin de comprometer niveles de excelencia en la toma de decisiones y acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos.
- En concordancia con el compromiso establecido en el texto del objetivo del proceso de gestión de comunicaciones, es importante determinar y monitorear un indicador de “posicionamiento”, con el fin de identificar elementos de retroalimentación para la organización, luego de analizados los niveles de desempeño.
- Adicionalmente evaluar en términos de eficacia, el cumplimiento del propósito para cada una de las comunicaciones, en cuanto a su aporte a la gestión de proyectos y programas institucionales. .
- Dado el nivel de exigencia que en términos de calidad debe tener el proceso de gestión de las comunicaciones, reconsiderar el estándar de resultado determinado, con el fin de orientar los controles hacia el “cero” errores. Documentar las acciones de mejora y/o correctivas necesarias para controlar la repetitividad de los eventos de incumplimiento.

*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.*

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

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

4.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año. Hasta 2017-09-30, 88 eventos totales.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Quejas 37	Servicio al cliente: Atención de las asesoras y Tiempos de atención. Infraestructura Tecnológica: Expedición de certificados, Conexión a internet, Comunicación telefónica	Reestructuración de la página web. Protocolos de servicio al cliente Desarrollo de competencias en el personal. Disminución de la promesa del servicio (24 horas)
Reclamos 4	Fortalecimiento y desarrollo empresarial: Mayor acompañamiento con programas de fortalecimiento y desarrollo empresarial Infraestructura: Oficina de Sonsón Trámite: Errores en el registro.	Capacitación gratuita en los municipios.
Sugerencias 20	Servicio al cliente: Taquilla para certificados y devoluciones. Formación Empresarial: Brindar más capacitaciones en los municipios	Capacitación gratuita en los municipios.
Felicitaciones 27	Servicio al cliente: Atención de los asesores.	
Total: 88 eventos		

Se tiene un procedimiento documentado para el registro, determinación del tratamiento, seguimiento y evaluación de satisfacción, en la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios del servicio, se encuentra en versión 03. Permite controlar la numeración consecutiva y controlar la atención de la totalidad de los eventos.

Tendencia en la evaluación de satisfacción: 2015 – 98.0% 2016 – 94.0% 2017 – 96.0%

Acción de mejora: Se acompaña a los usuarios en el diligenciamiento de las solicitudes de información.

4.1.2. 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.

4.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? Si  No  NA

4.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? : Si  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.*

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

Porque: Se logran los resultados planificados y asociados a los imperativos estratégicos y los objetivos estratégicos, así: Con corte a septiembre de 2017.

1. Desarrollo sostenible y competitividad regional: 100.0%
2. Impacto en el desarrollo empresarial: 100.0%
3. Cumplimiento de las funciones públicas delegadas: 100.0%
4. Desempeño organizacional de clase mundial: 97.0%

El sistema organizacional se encuentra en un 99.0%

Además se observa: Satisfacción de usuarios 96.0%

De 14 riesgos estratégicos, 9 disminuyeron su magnitud, de extremo a moderado un total de 4 riesgos, de moderado a bajo un total de 5 riesgos, los 5 restantes se mantuvieron en un nivel moderado, bajo control y en gestión.

4.1.5. ¿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 .

**4.2. 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.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación 2016	0	
1ª de seguimiento del ciclo 2017	0	
2ª de seguimiento del ciclo 2018	N. A.	
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación ) N. A.	N. A.	

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

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Se tiene documentado un procedimiento para la planificación, ejecución, registro, seguimiento y evaluación de las auditorías internas de calidad, se encuentra en versión 04.

Se ha determinado y documentado el perfil del auditor interno. Se cuenta con un equipo de 8 auditores competentes. Se encuentran actualizados en el conocimiento de la Norma ISO 19011/2011.

Se realizó el ciclo de auditorías internas a través de la contratación de auditores externos, para lo cual se controlaron las competencias técnicas.

Se gestionan los riesgos de auditoría interna.

Se evalúa el desempeño de los auditores internos luego de realizados los ciclos de auditoría interna.

*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.*



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

Se realizó el último ciclo de auditorías internas en 2017-05-16/17 y 2017-08-08. Se auditaron todos los procesos del sistema, las normas de requisitos de sistemas y la norma 5906/2012. En relación con los servicios de Conciliación y Arbitraje.

Informe de auditoría consolidado y su seguimiento posterior.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La última Revisión por la Dirección se realizó en 2017-09-30, se analizó el período 2017.

Se consideraron todos los elementos de entrada que considera la Norma ISO 9001/2015

Se establece un plan de acción para el año 2017 - 2018.

Se concluye acerca de la Conveniencia, Adecuación (Suficiencia), Eficacia y alineación con el direccionamiento estratégico.

**5. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION**

5.1. ¿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  NA .

5.2. ¿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-P-GM-01-A-011? Si X No  NA .

5.3. ¿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

5.4. ¿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 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 X

¿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

*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



**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**

fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: N. A.

Fecha de 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
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			

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	X	
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		
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		
<b>Nombre del auditor líder: Rodrigo Mejía G.</b>	Fecha	2017 10 24

*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)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N. A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N. A.

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño		
Dirección del sitio :	Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro - Antioquia – Colombia		
Representante de la organización:	Diana Gabriela Parra Quintero		
Cargo:	Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional	Correo electrónico	di.organizacional@ccoa.org.co
Alcance: Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	Norma ISO 9001/2015 + la documentación del Sistema de Gestión versión 12		
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 type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

*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:	Rodrigo Mejía G (RM)	Correo electrónico	<a href="mailto:rmejia@icontec.net">rmejia@icontec.net</a> ro.mejia@hotmail.com
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)
2017-10-23	08:00	08:30	Reunión de apertura	RM-LMP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodrigo Antonio Zuluaga Mejía, Presidente Ejecutivo</li> <li>• Diana Gabriela Parra Quintero – Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional</li> <li>• Soraida María Tobón</li> </ul>

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora 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)
					Sossa, Directora Administrativa y Financiera <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Camilo Aguirre, Jefe de Tecnología</li> <li>• Arelis Álzate, Jefe de Registro</li> <li>• Duvan Alexis Correa, Coordinador de Competitividad</li> <li>• Astrid Milena Gómez, Profesional de Control Interno</li> <li>• Erwin Morales, Analista de Comunicaciones</li> <li>• Yanet Liliana Cataño, Profesional de Servicios Empresariales</li> <li>• Maryori Ocampo, Profesional de Planeación y Procesos</li> </ul>
	08:30	10:30	Gestión Estratégica Revisión por la dirección. 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.5 9.1 9.3 10.1 10.2 10.3	RM-LMP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodrigo Antonio Zuluaga Mejía, Presidente Ejecutivo</li> <li>• Diana Gabriela Parra Quintero – Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional</li> <li>• Maryori Ocampo, Profesional de Planeación y Procesos</li> </ul>
	10:30	12:30	Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.5 8.1 8.2 8.5 8.6 8.7 9.1 10.1 10.2 10.3	RM-LMP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diana Gabriela Parra Quintero – Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional</li> <li>• Yanet Liliana Cataño, Profesional de Servicios Empresariales</li> <li>• Duvan Alexis Correa, Coordinador de Competitividad</li> </ul>
	12:30	13:30	Receso	RM-LMP	

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora 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)
	13:30	15:00	Gestión de los Registros Públicos. 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.5 8.1 8.2 8.5 8.6 8.7 9.1 10.1 10.2 10.3	RM-LMP	Arelis Álzate Uribe, Jefe de Registro
	15:00	16:30	Mejora Continua 7.1 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3	RM-LMP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diana Gabriela Parra Quintero – Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional</li> <li>• Maryori Ocampo, Profesional de Planeación y Procesos</li> </ul>
	16:30	17:00	Informe de avance	RMLMP	
2017-10-24	08:00	09:30	Gestión del Talento Humano 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.2 7.3 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soraida María Tobón Sossa, Directora Administrativa y Financiera</li> <li>• Maryori Ocampo, Profesional de Planeación y Procesos</li> </ul>
	09:30	10:30	Gestión de Comunicaciones 7.1 7.4 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erwin Morales, Analista de Comunicaciones</li> <li>• Diana Gabriela Parra Quintero – Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional</li> <li>• Maryori Ocampo, Profesional de Planeación y Procesos</li> </ul>
			Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación		
			Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoría de los procesos y/o actividades).	RM	
			Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web,	RM	

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora 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)
			brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)		
	10:30	11:30	Elaboración de informe	RM	
	11:30	12:00	Reunión de cierre	RM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
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.					
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:	2017-10-13
---	------------

*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



## ANEXO 2 No aplica.

## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: menores	( 0 ) Mayores ( 0 )
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: N.A.	( ) menores ( X )
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>N. A.</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N. A.</u>	
<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.	
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 de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:

*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.*