

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO		
SITIO WEB www.ccoa.org.co		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro	Rionegro – Antioquia – Colombia	Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial		
Services provision of: affiliation, public records, commercial information, and business formation		
CÓDIGO IAF: CS-39-2		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N. A.		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: Norma ISO 9001/2015 Manual de calidad Versión 11		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Diana Gabriela Parra Quintero	
Cargo:	Directora Gestión Organizacional	
Correo electrónico	di.organizacional@ccoa.org.co	
TIPO DE AUDITORIA:	Inicial o de Otorgamiento Seguimiento X Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Renovación y actualización	
Aplica toma de muestra por multisitio: Si No X.		
Auditoría combinada: Si No X		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No X		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-11-25	0.5
Auditoría en sitio	2016-11-29 y 30	2.5
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Rodrigo Mejía G	
Auditor	Claudia Patricia López S	
Experto Técnico	N. A.	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 5057-1	

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha de aprobación inicial	2007-12-12
Fecha de próximo vencimiento:	2016-12-11

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma y documentos de origen externo aplicables. • El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe. • La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada. • Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento. • El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría. • Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta. • ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento): Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/> X • Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: N. A. • En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes? Si <input checked="" type="checkbox"/> X No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
8.3 Diseño y Desarrollo, Los servicios de la Cámara de Comercio, están reglamentados por la ley, por lo

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

tanto no es posible que se diseñen o desarrollen nuevos productos o servicios en el marco establecido por la misma.

7.1.5.2 Control de equipos 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.

- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?: Si No NA
- ¿Es una auditoría de ampliación o reducción? Si No N. A.
- ¿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 N. A. X

- ¿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 X

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.

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

1. Apertura en 2016-02-01 de la oficina del municipio de Guatapé.
2. Se implementa un servicio nuevo para asesorar a las empresas afiliadas de documentos como: Actas, registros propios del establecimiento, para que de manera anticipada las organizaciones cumplan requisitos de tipo legal.
3. Se inició la documentación e implementación de la Norma ISO 27000 con miras a la certificación en el año 2017.
4. Se diseña e implementa el sistema de seguridad en el trabajo en cumplimiento del decreto 1072/2015.
5. Se implementa un plan estratégico de sostenibilidad que se refleja en la nueva estrategia corporativa 2017 – 2020
6. Se adapta el sistema a la nueva versión de la Norma ISO – 2015.
7. Se ajusta la estructura administrativa alineada con la nueva estrategia organizacional.
8. Se ha desarrollado una sala de innovación donde se aplica la mentalidad y la cultura de conocimiento.
9. Se estructura el estilo de liderazgo de la Cámara, bajo el modelo de liderazgo transaccional, que permea el modelo de cultura organizacional, desde las dimensiones del Ser, el Hacer y el Saber.
10. Se proyecta la construcción de un nuevo edificio contigua al actual, para la oferta de nuevos servicios.

- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos? Si No X
- ¿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 No aplica

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización? Si No X,
En caso afirmativo, cuáles:
- ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación? Si No X,
- ¿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
- 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

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

- Ponderar los indicadores asociados a los objetivos del sistema y éstos, en relación con la política de calidad, con el fin de facilitar la medición objetiva de la eficacia del sistema, como criterio de evaluación para la alta dirección. Evitar los promedios aritméticos como criterio de medición.
- Es importante concretar en los textos de los objetivos asignados a los diferentes temas y/o programas de capacitación de afiliados y/o empresarios, el resultado real deseado a futuro, que se convierta en criterio de medición de pertinencia y eficacia posterior.
- Determinar y evidenciar que se toman siempre decisiones y acciones de mejora, derivadas de los análisis de resultado de indicadores, de tal forma que se facilite la evaluación de la eficacia posterior, evidenciando así, el ciclo PHVA de cada proceso.
- Profundizar en los análisis de registros del servicio no conforme en la prestación del servicio de registros públicos, con el fin de identificar las causales de segundo, tercer y cuarto nivel, para que se comprometan acciones correctivas orientadas a su eliminación, asegurando así, la conformidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la eficacia del sistema.
- Como un valor agregado frente al servicio del usuario, considerar los registros del servicio no conforme detectado por el usuario, como fuente para la identificación de cualquier posible incumplimiento del requisito en los registros procesados y entregados en el período inmediatamente anterior, con el fin de identificar desviaciones que deban ser atendidas de manera ágil y oportuna.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Revisar en las fichas técnicas de los indicadores la tipología de ellos, para que se determinen conscientemente cuáles de ellos corresponden con los conceptos de eficiencia, eficacia, efectividad (impacto), de tal forma que se evidencie la pertinencia en la asignación de responsabilidades para su correspondiente gestión y se prioricen los análisis y la toma de decisiones y acciones correspondientes.
- Agilizar la documentación e implementación del proceso de gestión del relacionamiento institucional, dado las nuevas necesidades de atender los compromisos establecidos con los grupos de interés, como respuesta al enfoque de la Norma ISO 9001/2015.
- En Gestión Administrativa: 1. El seguimiento a la ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura física, a fin de evidenciar en el registro los ajustes realizados sobre la ejecución, cambios en el proveedor del servicio o cambios en el cronograma. Se recomienda cuantificar los valores aprovechando el ítem que el formato contiene.
- 2. La medición de la satisfacción con los servicios de mantenimiento correctivo, a fin de formalizar y dar unicidad a las estrategias que se tienen estipuladas y garantizar que se realiza sobre todos los mantenimientos atendidos.
- 3. La relación costo - beneficio frente al enfoque mantenimientos preventivos vs mantenimientos correctivos, a fin de determinar su impacto financiero en la institución. Determinar el valor de aquellos que se realizan con personal interno.
- 4. La relación con proveedores, a fin de plantear mecanismos de fidelización de los mismos para impactar positivamente las relaciones comerciales (mejores precios – cumplimiento – servicio). De igual manera garantizar que todos los planes de mejoramiento que se establecen para los proveedores que lo requieran acorde con los resultados de la evaluación, son construidos y pactadas de manera conjunta con el proveedor, a fin de proyectar mayor eficacia e impacto en la mejora que se quiere lograr.

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

- La buena predisposición y la apertura mental, por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, para atender el servicio de auditoría externa, permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que evidencia el compromiso con la mejora continua del mismo.
- El estudio realizado para la construcción del nuevo contexto organizacional, ha permitido identificar unas oportunidades viables, reales y posibles, que abren un horizonte estratégico de largo plazo; lo que demuestra la pertinencia con el estudio y su articulación con la estrategia corporativa.
- La decisión organizacional de diseñar e implementar un sistema de aseguramiento de la información a través de las directrices establecidas en la Norma 27000, evidencia el compromiso institucional con la administración eficaz y efectiva de la propiedad del cliente, además se convierte en elemento diferenciador en el sector.
- El fortalecimiento de la unidad estratégica de negocios, que involucra la oferta de servicios de valor agregado, la va a permitir a la Cámara eliminar la alta dependencia de los ingresos por los servicios delegados, además de conseguir la sostenibilidad y la imagen por parte de las empresas afiliadas.
- El diseño y documentación del Parón Operacional, que determina las etapas y actividades para la Gestión del Cambio, permite asegurar además de la integridad del sistema, la articulación de la

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

estrategia, la estructura y la gestión de riesgos y oportunidades organizacionales; lo que demuestra el compromiso con la sostenibilidad institucional.

- En Gestión Administrativa: 1. El programa de mantenimiento de la infraestructura anual y mensual, porque evidencia la capacidad de la CCOA para garantizar adecuada asignación de recursos, oportunidad en la respuesta y mantenimiento adecuado de instalaciones
- La participación en el comité de seguridad de vecinos Belén, porque evidencia análisis del contexto, articulación y trabajo en red.
- Los Programa de bienestar laboral, porque se proyecta un enfoque claro de gestión humana, incentivos por los resultados del desempeño CCOA e interés para que las personas se sientan bien y a gusto con su trabajo incidiendo en las condiciones de ambiente laboral

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Se tiene documentado un procedimiento de mejora continua, que incluye el registro, determinación del tratamiento, seguimiento y evaluación, acerca del tema de las SQR, se encuentra en versión 02, permite asegurar el control consecutivo de los registros, en orden de llegada a través del aplicativo ISO Tools, e igualmente se evidencia su atención para el 100% de ellos. Se evalúa la satisfacción en la atención de las SQR.

CRITERIO	AFILIADOS		CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE		FORMACIÓN EMPRESARIAL		REGISTROS PÚBLICOS		OTROS		Total		Indicador	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
QUEJA	1	0	2	0	1	2	29	21	1	0	34	26	43%	36%
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	8	0	1	0	9	2	12%	2.8%
FELICITACIÓN	3	0	0	0	0	1	12	20	1	1	16	21	21%	30.2%
SUGERENCIA	0	0	0	0	3	7	15	14	1	3	19	22	25%	31%
TOTAL	4	0	2	0	4	10	54	57	4	4	78	71	100%	100%

Comentarios

En la recurrencia de los eventos, se observa lo siguiente: 2015: Asesorías y el tema de infraestructura tecnológica. 2016: Programas de visitas a los municipios.

Acciones tomadas por la Organización: 1. Se realizaron reuniones de trabajo de socialización y retroalimentación con los equipos de trabajo para fortalecer la prestación del servicio. 2. Se incrementó el personal de servicio al cliente en temporada e matrícula y renovaciones. 3. Se elaboraron contenidos digitales orientados al uso de servicios digitales. 4. Se revisó el tiempo de respuesta al usuario y el tratamiento interno. 5. Se realizaron mejoras de instrumentos de formalización e instalaciones físicas.

3.1.6 Retroalimentación del Cliente

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

SERVICIO	Ene - Feb		Mar - Abr		May - Jun		Jul - Ago		Sept - Oct		PROMEDIO SATISFACCIÓN	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
AFILIADOS	-	-	96%	-	90%	87%	-	73%	-	89%	93%	83%
CONCILIACIÓN ARBITRAJE Y	100%	99%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	99%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	100%	97%	95%	97%	98%	96%	98%	98%	98%	92%	98%	96%
INFORMACIÓN COMERCIAL	-	100%	98%	100%	100%	-	100%	93%	100%	100%	100%	98%
REGISTROS PÚBLICOS	-	-	100%	-	99%	97%	100%	94%	99%	92%	100%	94%
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL PERIODO	100%	99%	98%	99%	97%	95%	99%	92%	99%	94%	98%	94%

ANÁLISIS

Para el año 2016 se presenta una disminución en la satisfacción del cliente de un 4%, sin embargo, el nivel de satisfacción se encuentra en un rango tolerable. El servicio que presenta mayor variación es Afiliados pasando de una satisfacción del 93% en el 2015 al 83% en el 2016.

A partir del 2017 el resultado de la satisfacción del cliente se discriminará por servicio y cada responsable deberá realizar el análisis y tomar las acciones correctivas y de mejora que se requieran.

Acciones emprendidas por el proceso de registro para mejorar la satisfacción del cliente:

Registros Públicos

- Se habilitó la sala virtual la cual ayudó a agilizar la atención de los usuarios en marzo
- El nuevo sistema de turnos permitió mejorar la distribución de los turnos a los PAI de una forma más organizada
- En enero se capacitaron las asesoras de servicio al cliente en servicio al cliente
- En octubre se realizó el evento de Gladiadores del servicio para fortalecer la atención de clientes desde el crecimiento personal.

Afiliados

Para la vigencia 2017 se implementará una estrategia que permita aplicar de manera objetiva la encuesta de satisfacción al afiliado (empresario). quien de manera directa es quien recibe el beneficio del programa y es el indicado para dar respuesta a las preguntas del formato de evaluación.

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

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

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

1. Se cumplen las metas estratégicas asociadas a los indicadores y objetivos planificados.
2. Se asegura el cumplimiento de las funciones públicas delegadas.
3. Se trabaja en el modelo de la excelencia e innovación de la gestión, bajo estándares internacionales.
4. Se realiza estudio de necesidades, expectativas y percepción de los grupos de interés.
5. Se realiza estudio de benchmarking con pares de categoría reconocida como de buenas prácticas.

Objetivos Estratégicos. 1. Participar activamente en escenarios y proyectos para el mejoramiento de los indicadores de desarrollo integral y de competitividad regional. 70.0%

2. Contribuir efectivamente al desarrollo de las empresas y redes empresariales del oriente antioqueño: 113.0%
3. Dar cumplimiento a las funciones públicas delegadas, con excelencia y diferenciación: 88.4%
4. Alcanzar niveles de excelencia e innovación en la gestión de la organización: 93.6%

Eficacia del sistema: 82.0%

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

Se implementa la gestión de riesgos en cumplimiento de la Norma 31000 y 31010, bajo las categorías: Estratégica, de Procesos y de Proyectos. Existe el mapa de riesgos, el despliegue de los mismos, el establecimiento de controles para su administración, primeros informes de seguimiento y recalificación.

Se determinan y establecen oportunidades asociadas a los riesgos.

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación 2016	0	
1ª de seguimiento del ciclo 2014.	0	
2ª de seguimiento del ciclo 2015.	0	

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se tiene documentado un procedimiento para la planificación, ejecución, registro, seguimiento y medición de las auditorías internas de calidad, se encuentra en versión 02.

Se cuenta con un equipo de 8 auditores internos, se han actualizado en el conocimiento de la Norma ISO 19011/2011 y en la Norma ISO 9001/2015.

Se tiene documentado el perfil del auditor interno y se evalúa el desempeño de éste, luego de realizado los ciclos de auditoría interna.

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

El último ciclo de auditoría interna se realizó mediante la contratación de auditores externos, para lo cual se tiene documentado el perfil y se aseguran las competencias técnicas.

Se realizó el ciclo de auditoría interna en 2016-08-24 al 26 y 09-07. Se evaluaron todos los procesos del sistema y se cumplió la programación. Se incluyó los requisitos de la Norma 5906/2012.

Informe consolidado del ciclo de auditoría interna, seguimiento y evaluación de la eficacia de los hallazgos de no conformidad.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realizó la Revisión por la dirección en 2016-11-17. Período analizado 2015 – octubre 2016 – octubre.

Se tuvieron en cuenta todos los elementos de entrada que determina la Norma y se estableció un plan de acción para el período siguiente.

Se concluye acerca de la Conveniencia, Adecuación y Eficacia del sistema.

Se concluye además que el sistema de gestión está correctamente alineado con la estrategia corporativa y que es pertinente a los propósitos de la organización

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

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)? Si X No No Aplica.
- ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-001? Si X No N. A.
- ¿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 N. A.
- ¿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 N. A.

7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	
Anexo 3	Suplemento del informe de auditoría.	

La siguiente sección del informe de auditoría (Anexo 3), se completará luego de la reunión de cierre de acuerdo con los resultados de la misma.

ANEXO 3. SUPLEMENTO DEL INFORME DE AUDITORÍA.

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

PROPUESTA DE CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta/ /Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



10. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA

Describa aquí las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría o las menores pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron, las evidencias que soportan el cierre y si fueron eficaces. Indicar la fecha en la que se realizó 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

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. N. A.

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

Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión?	
Se recomienda mantener el alcance y actualizar a nueva versión el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X
Se recomienda renovar el certificado y actualizar a nueva versión	
Se recomienda renovar el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reducir el alcance del certificado	
Se recomienda reducir el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reactivar el certificado	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	
Se recomienda suspender el certificado	
Se recomienda cancelar el certificado	
Se recomienda no otorgar el certificado	
Se recomienda no renovar el certificado	
Se recomienda no ampliar el alcance certificado	
Se recomienda no reactivar el certificado	
Se recomienda no restaurar el certificado	
Nombre del auditor líder: Rodrigo Mejía G	Fecha 2016 11 30

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



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: NTC 9001/2015 Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA:	Norma NTC-ISO 9001/2015 Manual de calidad Versión 11		
Tipo de auditoría :	<input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	SEGUIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA
Auditoría con toma de muestra de sitios por múltiple sitio:	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 a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas que serán auditadas.

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

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento por la organización de 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 razonablemente que la organización puede lograr sus objetivos especificados
- Identificar áreas de potencial mejora en el sistema de gestión

Auditor Líder:	Rodrigo Mejía G (RM)	Correo electrónico	rmejia@icontec.net ro.mejia@hotmail.com clopez@icontec.net
Auditor:	Claudia Patricia López S. (CPL)	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
2016-11-29	08:00 a m	8:30 a m	Reunión de apertura	RM	- Presidente Ejecutivo – Rodrigo Antonio Zuluaga Mejía - Directora de Planeación Estratégica y 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.

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
					Organizacional – Diana Gabriela Parra Quintero - Profesional de Planeación y Procesos – Maryori Ocampo - Profesional de Servicios Empresariales - Yanet Liliana Castaño - Jefe de Registro – Arelis Alzate Uribe - Directora Administrativa y Financiera – Soraida María Tobón Sossa - Profesional de Comunicaciones – Erwin Andres Morales Usme - Directora Jurídica – Lina Isabel Oquendo Zapata - Jefe de Tecnología – Juan Camilo Aguirre Zuluaga
	8:30 a m	10:30 a m	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	Presidente Ejecutivo – Rodrigo Antonio Zuluaga Mejía Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional – Diana Gabriela Parra Quintero
	10:30 a m	12:00 m	Mejora Continua 7.1 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3	RM	Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional – Diana Gabriela Parra Quintero Profesional de Planeación y Procesos – Maryori Ocampo
	12:00 m	13:00 p m	Receso	RM	
	13:00 p m	15:00 p m	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	Profesional de Servicios Empresariales - Yanet Liliana Castaño Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional – Diana Gabriela Parra Quintero

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
	15:00 p m	16:30 p m	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	Jefe de Registro – Arelis Alzate Uribe
	16:30 p m	17:00 p m	Informe de avance	RM	
2016-11-30	8:00 a m	9:30 a m	Gestión Administrativa 7.1 7.5 8.4 9.1 10.1 10.2 10.3	CPL	Directora Administrativa y Financiera – Soraida María Tobón Sossa Asistente Centro de Atención Documental (CAD) Asistente Administrativa – Leidy Biviana Suaza Henao Asistente Administrativa y Financiera – Leydi Johana Gómez Orozco
	8:00 a m	10:00 a m	Relacionamiento Institucional 7.1 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	RM	Directora de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional
	9:30 a m	11:00 a m	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	CPL	Directora Administrativa y Financiera – Soraida María Tobón Sossa Analista Administrativa - Stefanny Montoya Osorio
	11:00 a m	12:00 m	Gestión de Comunicaciones 7.1 7.4 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	CPL	Profesional de Comunicaciones – Erwin Andres Morales Usme
	12:00 m	13:00 p m	Receso	RM-CPL	
	13:00 p m	14:00 p m	Gestión Jurídica 7.1 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	CPL	Directora Jurídica – Lina Isabel Oquendo Zapata
	14:00 p m	15:30 p m	Gestión de las TICS 7.1 7.5 9.1 10.1 10.2 10.3	CPL	Jefe de Tecnología – Juan Camilo Aguirre Zuluaga Analista de Tecnología – María Luisa Rios
	15:30 p m	16:30 p m	Elaboración de informe	CPL	
	16:30 p m	17:00 p m	Reunión equipo auditor	RM-CPL	
2016-12-01	15:00 p m	16:30 p m	Elaboración de informe	RM	
	16:30 p m	17:00 p m	Reunión de cierre	RM	Todas las personas entrevistadas
Observaciones:					
En todos los procesos se auditan los requisitos: 4.1 4.2.3 4.2.4 8.2.3 8.4 8.5 8.5.2 8.5.3					

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.

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
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2016-11-25		

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.