

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: Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia		
Dirección del sitio diferente al principal	Localización	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
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		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
7.3 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.		
7.6 Control de equipos de seguimiento y 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.		
CÓDIGO IAF: 39-2		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: Norma ISO 9001/2008 Manual de calidad Versión 09		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	Diana Gabriela Parra Quintero	
Cargo:	Directora Gestión Organizacional	
Correo electrónico	di.organizacional@ccoa.org.co	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria	
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2015-10-30	0.5
Auditoría en sitio	2015-11-09 y 10	1.5
Verificación complementaria (Si aplica)	N. A.	N. A.
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Rodrigo Mejía G	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL	
Auditor	N. A.
Experto Técnico	Pier Paolo Rojas Valderrama
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION	
Código asignado por ICONTEC	SC 5057-1
Fecha de aprobación inicial	2007-12-12
Fecha 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.• Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento 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 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">• Fecha de envío del plan de auditoría: 2015-10-30• Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo: Norma ISO 9001/2008• ¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>• ¿Es aplicable la toma de muestra de sitios permanentes por múltiple sitio, según condiciones de IAF.?: Si. No <input checked="" type="checkbox"/>.• La auditoria se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.• ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo, este aplica en el alcance del certificado?: Si. No <input checked="" type="checkbox"/>.• ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>.• Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento: así:<ul style="list-style-type: none">• Ley 1429 de diciembre 29 de 2010• Decreto 2820 agosto 9 de 2011• Código de Comercio• Circular Única de Marzo del 2001.• Decreto 333 de febrero de 2012, ministerio de comercio, industria y turismo, fortalecimiento de

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- elección de junta directivas y representación legal de la cámara
- Decreto 019 de enero de 2012, Departamento administrativo de la función pública, supresión de trámites y procedimientos innecesarios.
 - Decreto 1082/2015 Compendio de normas
 - Ley 1727/2014
 - Decreto 2042/2014
 - Ley 1712/2014
 - Circular externa 005/2013 SIC
 - Ley 1581/2012
- ¿Se evidencia requerimientos legales específicos asociados al funcionamiento de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?: Si . No X.
 - ¿Se evidencian cambios significativos en la organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, representante de la dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, entre otros? Si X No .
 1. Se articula la estrategia corporativa con el sistema integrado de gestión, a través del modelo de excelencia en la gestión..
 2. Se articula igualmente la estrategia con el proyecto de responsabilidad social.
 3. Se fortalece el trabajo de gestión por proyectos.
 4. Se trabaja en potencializar la gestión del talento humano.
 5. Se adquiere el aplicativo ISO-TOOLS.
 6. Ajustes en la estructura administrativa.
 - ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado? Si No X,
 - ¿Existen aspectos significativos que incidan en el programa de auditoría? Si No X
 - ¿El equipo auditor maneja la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retorna a la organización toda la documentación, en forma física o elimina la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría?: Si X No .
 - No se tenían acciones correctivas pendientes de evaluar, correspondientes a auditorías externas anteriores.
 - ¿En el caso de auditoría de seguimiento o renovación y sin que se amplié el alcance de la certificación, se modifica la redacción del alcance? Si No X

4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0

4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoría	Mayores	0
	Menores	N. A.
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	N. A.
	Menores	N. A.
Número total de no conformidades que quedan pendientes de solución	Mayores	0
	Menores	0

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>5.1 Oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dada la importancia que le ha venido dando la Organización, para consolidarse como de clase mundial, fortalecer el sistema adoptando los nuevos indicadores determinados para el nuevo milenio. • Es importante revisar el diseño estructural por procesos, que hoy determina 33 componentes, para eliminar y/o fusionar algunos de ellos, a través del cambio de enfoque en el cual se reconsidere el esquema de macro-procesos, y se determine el modelo desde unos pocos procesos y sus correspondientes procedimientos, facilitando así, la comprensión y administración eficaz del sistema. • Agilizar desde la capacitación para los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, el tema de gestión de riesgo, de tal forma que se diseñe e implemente el mapa corporativo, que se despliegue luego a través de los procesos y se controle por acciones preventivas, fortaleciendo así al sistema en la consolidación de un modelo de gestión más proactivo que correctivo, en concordancia con la filosofía organizacional. • Dada la madurez del sistema, realizar un análisis retrospectivo de los registros de: Producto no conforme, PQRS, ACPM; con el fin de identificar la acertividad de decisiones tomadas en períodos anteriores además de, conocer el aprendizaje organizacional. • Revisar la descripción de los objetivos asignados a los procesos del sistema, con el fin de asignarles la responsabilidad por resultados reales para la Cámara, que se convierta en criterio de medición de la eficacia e impacto posterior. • Considerar la opción de determinar un indicador de Calidad para los procesos de Registros Públicos y Comunicaciones, que resulte de la medición de los eventos de mayor frecuencia y sus causas raíz asociadas, de los posibles incumplimientos de requisitos (servicio no conforme), su representación tendencial, de tal forma que se evidencie la eliminación de aquellas causas que más se presentaban en los períodos anteriores, a través de la eficacia de las acciones correctivas implementadas. • Complementar las actuales mediciones de eficacia del proceso Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, con evaluaciones de impacto, que se conviertan en fuente de identificación de

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

elementos de retroalimentación para la estrategia corporativa.

- Ajustar los textos de los objetivos de los programas empresariales, para determinar mediciones de cobertura, pertinencia y sostenibilidad, como criterios de impacto, que faciliten los análisis de resultado y la comparación en niveles de desempeño de cada uno de los programas.
- Consolidar las mediciones de satisfacción cliente interno en el tema de comunicaciones, como un indicador para dicho proceso que complemente las mediciones de calidad (oportunidad – errores), que permita identificar elementos de retroalimentación para dicho proceso.
- Establecer metas del 100% para las mediciones de “cumplimiento”, de tal forma que los procesos no toleren márgenes de incumplimiento y/o considerar su sustitución por mediciones de eficacia e impacto. Para el caso de Gestión de las TICs, mediciones de productividad.

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

- Se articula la estrategia corporativa con el sistema integrado de gestión, a través del modelo de excelencia en la gestión, lo que va a permitir observar y gestionar el sistema desde la integralidad, permitiendo así, entender el todo desde la estrategia hasta sus correspondientes resultados.
- Se genera un reporte de competitividad regional, con el fin de identificar las ventajas competitivas y comparativas del oriente antioqueño, para promocionar el territorio como destino de inversión; lo que evidencia el compromiso institucional en su aporte a la sostenibilidad empresarial.
- Se tiene previsto documentar e implementar la Norma ISO 27000:2013, lo que demuestra el interés corporativo por el aseguramiento de la información propiedad del cliente, convirtiendo dicho sistema en elemento diferenciador por parte de la Cámara.
- La sistematización a modo de fichas, correspondientes a los proyectos, se convierte en partida para la consolidación de nuevos proyectos, además de servir de fuente de conocimiento, que fortalece el aprendizaje institucional.

6. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES

A continuación describa si la organización implementó o no el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes o las mayores identificadas en esta auditoría o si la organización modificó el plan de acción y si se puede concluir fueron eficaces las correcciones y acciones correctivas implementadas. N. A.

¿Se evidenció que quedan pendientes de solución no conformidades de la auditoría anterior?: Si No X

7. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

7.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Tendencia en la evaluación de satisfacción de clientes:

Usuarios del servicio: 2013 – 98.0% 2014 – 99.0% 2015 – 98.0%

Afiliados: 2013 – 97.0% 2014 – 98.0% 2015 – 93.0%

Conciliación y arbitraje: 2013 – 94.0% 2014 – 99.0% 2015 – 100.0%

Formación Empresarial: 2013 – 98.0% 2014 – 98.0% 2015 – 98.0%

Información Comercial: 2013 – 100.0% 2014 – 100.0% 2015 – 99.0%

Registros Públicos: 2013 – 99.0% 2014 – 98.0% 2015 – 100.0%

Acciones de mejora: Se realiza estudio para conocer las condiciones de mercado y sus expectativas con el servicio en las cuatro subregiones, 23 municipios atendidas por la Cámara en Antioquia.

- ¿Se tiene establecida una metodología para el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y/o solicitudes de las partes interesadas, Si X No .

Se tiene un procedimiento documentado que permite atender los comentarios de parte de los usuarios, se encuentra en versión 01, y permite registrar y atender las quejas, reclamos, sugerencia y felicitación, Se controla la numeración consecutiva, en orden de llegada en el aplicativo ISO-TOOLS y se asegura la atención en su totalidad.

Se tienen registrado 98 eventos correspondientes al año 2014, que se clasifican así: 15 felicitaciones, 43 quejas, 10 reclamos y 30 sugerencias

Se tienen registrados 78 eventos correspondientes al año 2015, que se clasifican así: 16 felicitaciones, 34 quejas (22 de servicio al cliente – 3 de asesoría – 9 por otros conceptos), 9 reclamos (3 de error en certificado – 4 servicio al cliente – 2 por otros conceptos) y 19 sugerencias

Acciones de mejora: Se trabaja en capacitación en temas de servicio al cliente.

- ¿Se han presentado comunicaciones con las partes interesadas, incluyendo, si es pertinente, la de organismos de vigilancia y que estén relacionadas con la actividad del sistema de gestión correspondiente? Si X No.

1. Visita administrativa y contable, Superintendencia de Industria y Comercio, 2015-09-22 y 23. Objetivo: Verificar la información reportada en el Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA. Hallazgos: 5 de tipo administrativo. Respuesta 2015-10-15, radicado 002309. Se aceptan las correcciones por parte de la SIC.

- ¿Se evidencia el logro de los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el último periodo desde la anterior auditoría de ICONTEC? Si X No .

Eficacia del sistema: 100%

1. Impacto en el desarrollo Empresarial: 100%
2. Desarrollo integral y competitividad regional: 100%
3. Cumplimiento de las funciones delegadas: 100%

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. Desempeño Organizacional de clase mundial: 100%

7.2. 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 2013	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 el ciclo de certificación? Si No X

7.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se tiene documentado el procedimiento de auditorías internas, se encuentra en versión 01

Se tiene determinado y documentado el perfil de los auditores internos, se cuenta con 13 servidores formados, se cuenta con la actualización en la Norma ISO 19011/2011.

Se realizó el ciclo de auditoría interna 2015-08-24 al 09-07.

Se realizó el ciclo de auditoría interna a través de la contratación de auditor externo, para lo cual se aseguraron las competencias técnicas y se evaluó el desempeño de dicho auditor.

Informe consolidado del ciclo de auditoría y seguimiento a los hallazgos.

7.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Revisión por la Dirección 2015-10-13, Período evaluado: 2014-II y 2015-I.

Se determina plan de acción para el período siguiente.

Se consideraron todos los elementos de entrada para la Revisión.

Se concluye de manera objetiva acerca de los criterios de: Conveniencia, Adecuación y Eficacia.

8. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:

- ¿El logo o la marca de conformidad se usa en publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y al Manual de Imagen del logo? Si X No .
- ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto? Si No X
- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de organismos 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 .

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9 INFORMACION RELACIONADA CON NO CONFORMIDADES Y LOS PLANES DE ACCION PARA SOLUCIONARLAS

#	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 y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causas erices)	Acción correctiva propuesta y fecha de implementación
	No se registraron hallazgos de no conformidad en la presente auditoría					

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



10. Relación de registros adicionales que se deben cargar en el sistema informático bpm	
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	
Programa de auditorías:	

11. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001					
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda mantener la Certificación del Sistema de Gestión					X
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión					
Comentarios adicionales:					
Nombre auditor líder:	Rodrigo Mejía G.	FECHA:	2015	11	10

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