

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO			
1.2. SITIO WEB: www.ccoa.org.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.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA			
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Prestación de los servicios de: Afiliación, Registro Público, Información Comercial y Formación Empresarial			
No aplica: 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.			
Services provision of: Affiliation, public records, commercial information and business formation, in the Rionegro city			
1.5. CÓDIGO IAF:			
[CS 39-2] Actividades de organizaciones de membrecía			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N.A.			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión Versión			
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		

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

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización
- Migración (aplica para ISO 45001)

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

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	2020-09-26	0.5
Auditoría remota	2020-10-22 y 23	1.5
Auditoría en sitio	N.A.	N.A.

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	MONICA MARIA LOPERA ARISTIZABAL
Auditor	N.A.
Experto Técnico	CLAUDIA PATRICIA SERNA GALLEGO

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:	2022-12-11

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

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

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: N.A.
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si 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.
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

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

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

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

Si No NA

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

Si No

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

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.

3.14. ¿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 En caso afirmativo, cuáles:

3.15. ¿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 En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿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 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 tanto al programa como al docente y el seguimiento es llevado por el proceso de contratación

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

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

N.A.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

- ✓ En el proceso de Registro es un proceso que responde a la norma y cumple con los requisitos legales, está organizado y parametrizado conforme a lo requerido por Confecámaras y el gobierno nacional.
- ✓ En proceso de registro tienen controlado el procedimiento para garantizar que el usuario se entere de la devolución de documentos lo que garantiza el debido proceso.
- ✓ El desarrollo de un plan de capacitaciones virtuales y gratuitas como estrategia de acercamiento a la comunidad.
- ✓ El desarrollo de estrategias para el acompañamiento a restaurantes en la elaboración de protocolos de reactivación, apoyando reactivación económica del sector.
- ✓ El fortalecimiento de canales virtuales de atención y apoyo a los empresarios para dar continuidad de servicios en emergencia sanitaria
- ✓ La herramienta para la planificación y continuidad implementada, así como la metodología empleada para análisis de riesgos asociados a la prestación de servicios durante emergencia sanitaria por Covid, permitieron mitigar el impacto negativo ante la prestación del servicio.

4.2 Oportunidades de mejora

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

- ✓ El informe de auditoría es muy general y no precisa resultados específicos frente a oportunidades de mejora identificadas.
- ✓ Es necesario entrar a controlar la respuesta a las solicitudes que hacen los usuarios en cada proceso en respuesta a la normatividad (constitución política, ley 1755 de 2015 art. 32)
- ✓ En el proceso de desarrollo empresarial, es recomendable generar estrategias documentadas que permitan conocer la necesidad de los afiliados para apoyar el plan de trabajo y oferta de servicios a los afiliados.
- ✓ Conviene establecer periodos de ejecución de la revisión por la dirección y no dejarla abierta a realización anual.
- ✓ El enfoque de los objetivos de gestión a partes interesadas
- ✓ Hacer revisión de las fórmulas y sistemas utilizados para la medición de resultados de manera que se garantice la confiabilidad de las mediciones.
- ✓ Aplicar las recomendaciones dadas por el proveedor de servicio de fumigación para garantizar el control eficiente de las plagas.
- ✓ Conviene replantear la metodología empleada para el análisis de causas, para que la identificación de la causa raíz conlleve a la implementación de una acción correctiva eficaz.
- ✓ Conviene evaluar y replantear la pertinencia de la variable de seguimiento “Nivel de intervención de los riesgos”, para que la información suministrada aporte a la toma de decisiones.
- ✓ Incluir en el numeral de retroalimentación con las partes interesadas de la revisión por la dirección a los grupos de interés.
- ✓ Establecer periodos de revisión del manual de riesgos, así como aquellos factores que conlleven a una revisión y posible cambio.
- ✓ Revisar los aquellos documentos utilizados internamente por los líderes de procesos para control y seguimiento de las actividades para determinar la necesidad de incluirlos como documentación controlada del sistema de gestión de calidad.

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Felicitaciones 28 Quejas 23 Reclamo 9 Sugerencia 2 No Procede 1	Atención a usuarios	Capacitación de “Servicio” al personal, Estructuración del protocolo general de atención Capacitación de “Comunicación asertiva en el mundo virtual” para todos los colaboradores

Durante el periodo de Enero a Septiembre de 2020, se registraron 63 comentarios.
En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019, se presentó disminución del 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

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

NA

5.1.3. 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 cómo fueron atendidas.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No

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

Si No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No .

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
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	1	8.4.1.
2ª de seguimiento del ciclo		
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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se realiza un ciclo anual de acuerdo con el procedimiento que describe la planificación de las auditorías, la metodología para llevar a cabo, las competencias que deben tener los auditores, las responsabilidades de los involucrados, las acciones que deben tomarse para las no conformidades detectadas y los registros

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

que deben generarse para evidenciar su realización.

La auditoria programada para el mes de junio de 2020 no pudo llevarse a cabo a causa de la emergencia sanitaria, en acta de comité del día 17 de junio se analiza los riesgos de no realizar las auditorias en las fechas programadas y se reprograman para los meses de noviembre y diciembre de 2020.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se cubrieron todas las entradas para la revisión, se identificaron las salidas de la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de requisitos.

La revisión por la Dirección se relaciona directamente con el proceso de Mejora continua, es un insumo para el mejoramiento al identificar oportunidades de mejora los procesos y el sistema de gestión.

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 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 NA

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 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 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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA

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

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

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 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:	Fecha	2020 10 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

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	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X

ANEXO 1

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO		
Dirección del sitio:	ISO 9001:2015 Cr. 47 # 64 A 263, Vía Belén Kilómetro 2 Rionegro, Antioquia, Colombia ISO IEC 27001:2013 Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 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	ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 + la documentación de los Sistemas de Gestión. Auditoría con apoyo de medios tecnológicos totalmente remota.		
Tipo de auditoría:			

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



<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION ISO/IEC 27001:2013 <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 checked="" type="checkbox"/> Si ISO 27001 <input checked="" type="checkbox"/> No ISO 9001
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

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 27001:	Javier Castañeda Parra - JCP	Correo electrónico	jcastaneda@icontec.net
-------------------------	---------------------------------	-----------------------	------------------------

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



Auditor Líder 9001:	Mónica María Lopera Aristizábal - MLA	Correo electrónico	mlopera@icontec.net
Experto técnico:	Claudia Patricia Serna Gallego - CSG	Correo electrónico	clausernagallego@gmail.com

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)
Día 1 2020-10-15 Cr. 47 # 64 A 263, Vía Belén Kilómetro 2 Rionegro, Antioquia , Colombia	13:30	14:00	Recorrido por las instalaciones de manera virtual utilizando equipamiento tecnológico.	JCP	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información Asistente de Tecnología Auxiliar 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activi dad de auditoría	Hora de finaliza ción de la activi dad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Día 1 2020-10- 15	14:00	16:30	<u>Seguridad de la Información</u> - Gestión de seguridad de la información Requisitos ISO 27001: A.5, A.6, A.9, A.10, A.11, A.12, A.13, A.15, A6, A.17	JCP	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información
	16:30	17:00	Balance diario	JCP	Todos los auditados
Día 2 2020-10- 16	8:00	9:30	Sede GUATAPÉ Gestión de los registros públicos Requisitos ISO 27001: 6.1.3, 7.3, A.8, A.9, A.11, A.12, A.13, A.16, A.17, A.18	JCP	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información
Día 2 2020-10- 16	9:30	11:00	Sede LA CEJA Gestión de los registros públicos Requisitos ISO 27001: 6.1.3, 7.3, A.8, A.9, A.11, A.12, A.13, A.16, A.17, A.18	JCP	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información
Día 2 2020-10- 16	11:00	12:30	Sede SONSON Gestión de los registros públicos Requisitos ISO 27001: 6.1.3, 7.3, A.8, A.9, A.11, A.12, A.13, A.16, A.17, A.18	JCP	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información
	12:30	13:30	Receso		

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 activi dad de audit oría	Hora de finaliza ción de la activid ad de audit oría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Día 2 2020-10- 16	13:30	16:30	<u>Gestión de las TICS</u> - GGestión de servicios de tecnología de información - GGestión de la infraestructura tecnológica y sistemas de información Requisitos ISO 27001: 8, A.9, A.10, A.11, A.12, A.13, A.14, A.15, A.16, A.6.1.5, 8.3, A.9, 10	JCP	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información Analista de Tecnología Asistente de Tecnología Auxiliar de Tecnología
	16:30	17:00	Balance diario	JCP	Todos los auditados
Día 3 2020-10- 22	8:00	08:30	Reunión de Apertura	JCP MLA	Todos los auditados
Día 3 2020-10- 22	08:30	10:00	<u>Gestión estratégica</u> - Formulación estratégica Requisitos ISO 27001: 4, 5, 6.2, 7.5, 9.1, 9.2, 9.3, 10, A.5, A.6, A.8 Requisitos ISO 9001: 4.1, 4.2, 5.1, 5.1.2, 6.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.3	JCP MLA CSG	Profesional de Planeación y Procesos Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información
Día 3 2020-10- 22	10:00	11:30	<u>Gestión estratégica</u> - Despliegue y seguimiento a la estrategia	JCP	Profesional de Planeación y Procesos Jefe 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activi dad de audit oría	Hora de finaliza ción de la activid ad de audit oría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Requisitos ISO 27001: 4, 5, 6.2, 7.5, 9.1, 9.2, 9.3, 10, A.5, A.6, A.8		Analista de seguridad de la información
Día 3 2020-10- 22	10:00	11:30	Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial - Servicios Empresariales Requisitos ISO 9001: ISO 9001: :5.1.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	MLA	Profesional de Servicios Empresariales
Día 3 2020-10- 22	11:30	12:30	Gestión Jurídica - Gestión Contractual Requisitos ISO 27001: 7, A.9, A.11, A.12. ISO 9001:5.1.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	JCP MLA	Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información Directora Jurídica Asistente Dirección Jurídica
	12:30	13:30	Receso		
Día 3	13:30	15:00	Gestión Administrativa - Gestión de compras y proveedores	JCP MLA	Directora Administrativa

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 activi dad de auditoría	Hora de finaliza ción de la activi dad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2020-10-22			<p>- Gestión Documental</p> <p>- Gestión de Infraestructura Física</p> <p>Requisitos ISO 27001: A.15</p> <p>ISO 9001: 6.1,6.2, 6.2.1,6.3, 7.1.4, 7.5, 7.5.1,7.5.2, 7.5.3, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2,8.4.3, 8.5.6, 9.1,9.1.1., 9.1.3, 10</p>		<p>Asistente Administrativa</p> <p>Analista del CAD</p> <p>Jefe de Tecnología</p> <p>Analista de Seguridad de la Información</p>
<p>Día 3</p> <p>2020-10-22</p>	15:00	16:30	<p><u>Registros públicos</u></p> <p>- Gestión de los registros públicos</p> <p>Requisitos ISO 27001: 7, A.9, A.11, A.12.</p> <p>ISO 9001: :5.1.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1</p>	JCP MML CSG	<p>Profesional de Control Interno</p> <p>Jefe de Registros</p> <p>Jefe de Tecnología</p> <p>Analista de seguridad de la información</p>
	16:30	17:00	Balance diario	JCP MML	Todos los auditados
<p>Día 4</p> <p>2020-10-23</p>	8:00	9:30	<p><u>Gestión y control del riesgo</u></p> <p>- Administración del riesgo</p>	JCP MLA	<p>Profesional de Control Interno</p> <p>Jefe de Tecnología</p>

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 activi dad de audit oría	Hora de finaliza ción de la activid ad de audit oría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Requisitos ISO 27001: 6.1.2, 6.1.3, 8.2, 8.3,9.2, A.8, A.16, A.18 ISO 9001: 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 7.5, 8.4, 8.5.6, 9.1.1, 9.1.3,10	CSG	Analista de seguridad de la información
Día 4 2020-10- 23	9:30	10:30	<u>Gestión del conocimiento y la innovación organizacional</u> - Mejora Continua Requisitos ISO/IEC 27001: 5.1, 6.1, 7.1, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3 ISO 9001: 4.4.1, 5.1.1, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3.	JCP MLA CSG	Profesional de Planeación y Procesos Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información Asistente de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional
Día 4 2020-10- 23	10:30	11:30	<u>Relacionamiento institucional</u> - Gestión de Relaciones Corporativas - Gestión de comunicaciones Requisitos ISO 27001: 7, A.9, A.11, A.12. ISO 9001: 5.1.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	JCP MLA	Coordinadora de Relacionamiento Institucional Profesional de Comunicaciones Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información Profesional de Planeación y 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activi dad de auditoría	Hora de finaliza ción de la activi dad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Día 4 2020-10- 23	11:30	13:00	<u>Gestión Integral del Talento Humano</u> - Gestión del Talento Humano Requisitos ISO 27001: 7, 7.2, A.7, A.8 ISO 9001: 5.1.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2., 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 9.1, 9.2	JCP MLA	Directora Administrativa Profesional de Gestión Humana Asistente de Gestión Humana Auxiliar de Gestión Humana Jefe de Tecnología Analista de seguridad de la información
	13:00	14:00	Receso		
	14:00	16:00	Preparación informe de auditoría	JCP	
	16:00	17:00	Reunión de cierre	JCP MLA	Todos los auditados
Observaciones:					
<p>Los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos para ISO/IEC 27001 son: 5.2 Política, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Documentación documentada, A.5 Políticas de la Seguridad de la Información, A.9.3. Responsabilidades de los usuarios.</p> <p>*9001: Contexto de la organización (4); Liderazgo (5), planificación (6); recursos (7.1); toma de conciencia (7.3); comunicación (7.4); información documentada (7.5); seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1); mejora (10).</p>					

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 activi dad de audit oría	Hora de finaliza ción de la activid ad de audit oría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUI PO AUDI TOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Disponer de personal en sitio de la sede administrativa que cuente con los elementos tecnológicos (Smart phones, tabletas, computadores, cámaras digitales, etc.) que posibiliten recorridos virtuales y registro de documentación, a través de estos medios.					
Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación. N/A					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una sala virtual creada sobre la herramienta colaborativa dispuesta para tal fin, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-09-26
---	------------

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.

- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2020-10-30.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1				
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001: 2015	Requisito(s): 8.4.1.				
Descripción de la no conformidad: La organización no cuenta con información documentada de las actividades que se realizan para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.						
En el documento GA-PO-CM-06 "Gestión de Proveedores" se establece que el informe individual de cada proveedor se enviara a través del correo electrónico para socializar los resultados y conjuntamente generar planes de acción, sin embargo, no se evidencia el envío de los resultados de la evaluación de 2019 y de 2020 para los proveedores Etical Security y Alo Global.						
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha				
Corregir el formato de evaluación de proveedores y enviar a través de correo electrónico los resultados de la evaluación de proveedores a: Etical Security y Alo Global.	Formato Seguimiento a las compras GA-FF-CM-14 con corrección en formulación. Correo electrónico con envío de resultado de evaluación de proveedores	02//11/2020				
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).						
<p>Causa 1</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">¿Por qué?</th> <th style="text-align: center;">Motivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"> No se cuenta con información documentada de las actividades que se realizan para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. </td> <td style="width: 50%;"> No se realizó envío del resultado de la evaluación a los proveedores evaluados en el primer cuatrimestre. </td> </tr> </tbody> </table>			¿Por qué?	Motivo	No se cuenta con información documentada de las actividades que se realizan para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	No se realizó envío del resultado de la evaluación a los proveedores evaluados en el primer cuatrimestre.
¿Por qué?	Motivo					
No se cuenta con información documentada de las actividades que se realizan para el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	No se realizó envío del resultado de la evaluación a los proveedores evaluados en el primer cuatrimestre.					

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

Causa 2

¿Por qué?	Motivo
No se realizó envío del resultado de la evaluación a los proveedores evaluados en el primer cuatrimestre.	Debido a error en el resultado de la evaluación de proveedores, se toma la decisión de no enviar los resultados de esta evaluación a los proveedores evaluados en este periodo.

Causa 3

¿Por qué?	Motivo
Se toma la decisión de no enviar los resultados de la evaluación a los proveedores evaluados en este periodo.	En el Patrón operacional GA-PO-CM-06 Gestión de Proveedores, no se tienen establecidos controles de revisión y aprobación final de las evaluaciones de proveedores antes de enviar estos resultados a los proveedores.

Causa Raíz:	En el Patrón operacional GA-PO-CM-06 Gestión de Proveedores, no se tienen establecidos controles de revisión y aprobación final de las evaluaciones de proveedores antes del envío de estos resultados a los proveedores.
--------------------	---

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar envío de resultados de la evaluación de proveedores correspondiente al 2do cuatrimestre de 2020.	Correo de envío con resultados de evaluación de proveedores a los proveedores evaluados	05/11/2020
Establecer tiempos en el patrón operacional para socializar los resultados de la evaluación de proveedores una vez que se finalice con la evaluación	Patrón operacional GA-PO-CM-06 "Gestión de Proveedores, con tiempos establecidos para el envío de resultados de las evaluaciones de proveedores.	30/11/2020
Establecer controles de revisión y aprobación a informes de evaluación de proveedores y seguimiento al envío de estos a los proveedores evaluados.	Patrón operacional GA-PO-CM-06 "Gestión de Proveedores, ajustado con los controles de revisión, aprobación y seguimiento necesarios.	30/11/2020
Medir la eficacia de las acciones implementadas	Registro de eficacia en ISOTools.	30/05/2021

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



Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

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 detectadas en esta auditoría: (0) mayores, (1) menores	
Número de conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores , (0)	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>2020-10-30</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>NA</u>	
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 <u>N.A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre Representante de la organización: MARYORI OCAMPO OCAMPO	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

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	NA	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Explique su respuesta, incluyendo los métodos que se utilizarán para mitigar los riesgos Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	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



12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):	
	Totalmente remota	X
	Parcialmente remota	
	Totalmente en sitio	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Gestión estratégica Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial Gestión Jurídica Gestión Administrativa Registros públicos Gestión y control del riesgo Gestión del conocimiento y la innovación organizacional Relacionamiento institucional Gestión Integral del Talento Humano
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	No aplica
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input 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