

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
1.2. SITIO WEB: www.ccomerciotunja.org.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Calle 21 No. 10-52, Tunja, Boyacá, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Calle 35 No. 10-09	Tunja, Boyacá, Colombia	Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.
Calle 17 No. 9-37, Piso 2	Chiquinquirá, Boyacá, Colombia	Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.
Edificio Municipal	Moniquirá, Boyacá, Colombia	Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.
Carrera 6 No.10-51	Guateque, Boyacá, Colombia	Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.
Calle 11 No. 10-37	Garagoa, Boyacá, Colombia	Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción

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. INFORMACIÓN GENERAL		
		de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.		
No aplicabilidad:		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.		
Providing of public records services (Commercial register, registration of bidders and registration of nonprofit organizations), enrollment and registration of deeds, books and documents. Education and training service. Conciliation and arbitration services. Membership service. Business information service.		
1.5. CÓDIGO IAF: 39		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplicable		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Luis Alejandro Suárez Amaya	
Cargo:	Director de Planeación y Estudios Económicos	
Correo electrónico	planeacion@ccomerciotunja.org.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplicable	No aplicable
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-07-03	0,5
Auditoría en sitio	2019-07-15 a 16	2,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Nelson Celis Rodríguez	
Auditor	No aplicable	

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. INFORMACIÓN GENERAL	
Experto Técnico	No aplicable
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC 3111-1
Fecha de aprobación inicial	2005-06-29
Fecha de próximo vencimiento:	2020-06-28

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.</p> <p>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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/></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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

SITIO	FECHA
Calle 17 No. 9-37, Piso 2, Chiquinquirá, Boyacá, Colombia	2019-07-15
Calle 21 No. 10-52, Tunja, Boyacá, Colombia	2019-07-15 y 16
Calle 35 No. 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia	2019-07-16

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

En caso afirmativo, describa los requisitos que de manera justificada son excluidos o no son aplicables:

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios: No es requisito legal ni contractual. Los productos y servicios que ofrece la organización, están asociados a las funciones contenidas en el Artículo 86 del Código de Comercio y compiladas en el Decreto 1074 de 2015.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: La trazabilidad de las mediciones no es un requisito ni se requiere para proporcionar confianza en la validez de los resultados de las mediciones que se realizan en los diferentes servicios.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación o reducción (actividades o procesos, o sitios o líneas del negocio):

-Se adiciona un nuevo sitio: Calle 35 No. 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia

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

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos: No aplicable.

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 NA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Acto Administrativo	Fecha	Autoridad Legal	Descripción
Resolución No 2735	Diciembre 30 de 1991	Viceministerio de Justicia Vencimiento: No aplicable	Autorización Centro de Conciliación y Arbitraje para la ciudad de Tunja
Resolución 337	Mayo 12 de 2017	Ministerio de Justicia y del Derecho Vencimiento: No aplicable	Autorización Centro de Conciliación y Arbitraje para el municipio de Garagoa
Resolución 0702	Septiembre 21 de 2016	Ministerio de Justicia y del Derecho Vencimiento: No aplicable	Autorización Centro de Conciliación y Arbitraje para el municipio de Chiquinquirá

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:

- Se adiciona un nuevo sitio: Calle 35 No. 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia (ampliación)
- Se modifica la dirección de la instalación de Garagoa, Boyacá, Colombia a Calle 11 No. 10-37.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org, para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas: No se realizan actividades exclusivas en turnos nocturnos.

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 .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:
No aplicable

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

Si No En caso afirmativo, cuáles: No aplicable

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

Si No

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría: No aplicable

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

En caso afirmativo, por favor describa brevemente: No aplicable

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No

En caso afirmativo, por favor describa brevemente el motivo por el cual procede la restauración: No aplicable

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.

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
NA	No aplicable	No aplicable	No aplicable

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- La inversión en la nueva sede de la ciudad de Tunja por su diseño moderno y funcional acorde con las necesidades de los servicios tanto en los procesos de contacto con el cliente como en los de apoyo.
- Los resultados obtenidos en los procesos de retroalimentación de los clientes. Los niveles de satisfacción de los clientes de los diferentes servicios y la tasa de quejas y reclamos muestran un comportamiento que demuestra que los esfuerzos organizacionales para satisfacer los requisitos de clientes han sido eficaces.
- Las iniciativas de acercamiento regional a los usuarios y clientes de los servicios a través de mesas de trabajo (pej. Miraflores) porque han permitido identificar necesidades regionales específicas acordes con su contexto y nuevas posibilidades de valor agregado para los afiliados.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- El conocimiento demostrado en las entrevistas realizadas en las diferentes sedes y procesos. Esto contribuye a asegurar los resultados esperados de los procesos y por consiguiente a brindar un aporte significativo a los propósitos organizacionales.

4.2 Oportunidades de mejora.

- Los conceptos y criterios para el uso de la matriz de riesgos aplicable a los procesos. Es importante que se fortalezca su aplicación especialmente dando consideración a lo siguiente:
 - La evaluación de la probabilidad considerando no solo los resultados históricos previos sino las vulnerabilidades existentes en el proceso.
 - El registro del resultado del análisis para determinar si las acciones definidas son suficientes para desplazar el nivel de riesgo a zona tolerable.
 - La determinación de la eficacia de las acciones definidas sobre la base de evidencias obtenidas en autoevaluaciones, monitoreos, auditorías y otros, y trasladar las conclusiones a la revisión por la dirección.
- Los indicadores de gestión para que se consideren los siguientes aspectos:
 - Las frecuencias de análisis de indicadores especialmente en aquellos cuya meta se define para periodos amplios, para que se puedan realizar cortes de resultados en lapsos adecuados que permitan identificar si la tendencia es satisfactoria de acuerdo con los valores esperados para el momento de corte.
 - Migrar en los casos aplicables a indicadores que midan la obtención de los resultados esperados de la gestión de los procesos, y no solo el nivel de ejecución o cumplimiento de actividades. Es importante que los dos tipos de indicadores se complementen.
- Los análisis y acciones con enfoque regional. Teniendo en cuenta que el contexto regional puede marcar diferencias en las necesidades de afiliados y usuarios de la organización, es importante que se documenten los análisis realizados desde estos contextos específicos y se planteen acciones y recursos focalizados regionalmente sin desalinearse de las políticas y planes de acción centrales.

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 validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

No se identifica una tendencia particular. A continuación, se presenta lo más significativo por línea:

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Afiliados: -Inconformidad con el cobro de cambio de información	Desconocimiento de los beneficios por parte del afiliado	Contestación de acuerdo con lo establecido en la legislación (Ley 1727 de 2014 y el Decreto 1074 de 2015) respecto a mutaciones.

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. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION			
<p>Registros públicos: -Inconformidad con la atención al público y asesoría brindada por oficinas receptoras.</p>	<p>-Falta de capacitación y unificación de criterios -Congestión por temporada de renovación</p>	<p>Reinducción de funcionarios para aclarar conceptos y unificar criterios. Recomendaciones formales a los funcionarios para mejorar su atención al público y su asesoría.</p>	
<p>5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 28000: <u>No hay información adicional a la que se presenta en 5.1.1.</u></p>			
<p>5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000: <u>No aplicable.</u></p>			
<p>5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: <u>La empresa declara que no se han presentado.</u></p>			
<p>5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas: <u>No aplicable.</u></p>			
<p>5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/></p>			
<p>5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001) Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>.</p>			
<p>5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación</p>			

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

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

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	Una (1)	8.3 (ISO 9001:2008)
1ª de seguimiento del ciclo	No aplicable	No aplicable
2ª de seguimiento del ciclo	No aplicable	No aplicable
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplicable	No aplicable

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La empresa cuenta con el MAM-PR-001 Procedimiento de medición, análisis y mejora (versión 10 de junio de 2018) el cual se adhiere a directrices de ISO 19011. Las auditorías internas se realizaron en el primer semestre (20 a 22 de mayo) con un equipo auditor de 12 auditores internos que cubrieron todas las sedes y procesos del Sistema de Gestión. El programa de auditoría tiene previsto realizar otra auditoría selectiva en el segundo semestre de acuerdo con los resultados de la auditoría del primer semestre y de la auditoría externa de seguimiento de certificación.

La auditoría interna identificó 10 no conformidades de las cuales ya se encuentran cerradas siete. Para fortalecer el proceso de auditoría interna es importante que se considere:

- La alineación de sus objetivos con necesidades de la dirección para ir más allá de los objetivos típicos de verificación de conformidad con los requisitos de ISO 9001.
- Fortalecer la identificación de causa raíz mediante su priorización para focalizar mejor las acciones definidas y asegurar su coherencia con las causas priorizadas.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó con la participación del grupo directivo de la empresa, analizó la gestión de 2018 y sus resultados se presentaron a la organización en informe del 22 de abril de 2019. Se consideraron todas las entradas requeridas por la norma evaluada y se plantearon decisiones y recomendaciones de mejora para el fortalecimiento de los resultados del sistema de gestión entre las que se destacan:

- Revisión y reevaluación de las matrices de riesgo de cada uno de los procesos.
- Revisión y actualización permanente de actividades, controles y seguimientos a los procesos del SGC.
- Implementación del software de apoyo al sistema de gestión.

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

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.

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...)?
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
Si No NA .

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 ES-P-GM-01-A-011?
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 AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

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

¿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: No aplicable

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? Sí/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
NA	No aplicable	No aplicable	No aplicable
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
NA	No aplicable	No aplicable	No aplicable
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
NA	No aplicable	No aplicable	No aplicable

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.

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



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			X	
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:		Nelson Celis Rodríguez	Fecha:	2019 08 15

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	NA

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
Dirección del sitio:	Calle 21 No. 10-52, Tunja, Boyacá, Colombia		
Representante de la organización:	Luis Alejandro Suárez Amaya		
Cargo:	Director de Planeación y Estudios Económicos	Correo electrónico:	planeacion@ccomerciotunja.org.co calidad@ccomerciotunja.org.co
Alcance: Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matriculas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015+ la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input checked="" type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <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 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. 			

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



Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Nelson Celis Rodríguez (NCR)	Correo electrónico	ncelis@icontec.net
Monitor:	No aplicable	Auditor	No aplicable
Experto técnico:	No aplicable		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2019-07-15 (Calle 17 No. 9 - 37, Piso 2, Chiquinquirá)	08:00	08:15	Reunión de apertura	--	Todas las personas entrevistadas en la auditoría (sede)
	08:15	09:30	Registros públicos 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	NCR	Julie Andrea García, Jefe Oficina Seccional Chiquinquirá Jeison Niño, Coordinador de registros
	09:30	10:30	Conciliación y arbitraje 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCR	Julie Andrea García, Jefe Oficina Seccional Chiquinquirá Alejandra Ulloa, Coordinadora Centro Conciliación y Arbitraje
	10:30	14:00	Desplazamiento a Tunja y receso (almuerzo)	--	---
2019-07-15 (Calle 21 No. 10-52, Tunja)	14:00	14:15	Reunión de apertura	NCR	Todas las personas entrevistadas en la auditoría (corporativo)
	14:15	15:30	Afiliados 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	NCR	Claudia Patricia Ochoa, Director (e) Gestión Empresarial Gabriel Villate, Coordinador Afiliados
	15:30	17:00	Recursos humanos 7.1.2, 7.2	NCR	Judith Parra, Coordinador Gestión Humana Gina Bustos, Director (e) Administración y Finanzas
2019-07-16 (Calle 35 No. 10-09, Tunja)	08:00	09:00	Recorrido por las instalaciones de la nueva sede 7.1.3, 7.1.4, 8.1	NCR	Luis Alejandro Suarez Amaya, Director de Planeación y Estudios Económicos
	09:00	09:30	Información Comercial 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	NCR	Ricardo Bernal, Director Sistemas Harbby Salazar, Profesional Sistemas

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	09:30	10:30	Servicio al cliente: -Manejo de quejas y reclamos 8.2.1, 10.2.1 -Monitoreo de satisfacción de los clientes 9.1.2	NCR	Luis Alejandro Suarez Amaya, Director de Planeación y Estudios Económicos María Fernanda González Gutiérrez, Coordinador SIG
	10:30	13:00	-Registros públicos -Conciliación y arbitraje -Formación y capacitación -Afiliados 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCR	Diana Escobar, Director (e) Registros Públicos Claudia Patricia Ochoa, Director (e) Gestión Empresarial Gloria Guerrero, Gestión Empresarial
---	13:00	14:00	Receso	---	---
2019-07-16 (Calle 21 No. 10-52, Tunja)	14:00	15:30	Dirección 4.1, 4.2, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3 y 10	NCR	Julián Andrés Galvis Pabón, Director
2019-07-16 (Calle 35 No. 10-09, Tunja)	15:45	17:00	Medición, análisis y mejora: -Auditoría interna -Uso del logo, certificado y otros aspectos del reglamento 9.2, 10, aspectos del reglamento	NCR	Luis Alejandro Suarez Amaya, Director de Planeación y Estudios Económicos María Fernanda González Gutiérrez, Coordinador SIG
	17:00	17:30	Balance de auditoría, revisión de pendientes y preparación de la reunión de cierre	---	María Fernanda González Gutiérrez, Coordinador SIG
	17:30	18:00	Reunión de cierre	---	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
1. Requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos: 4.4; 5.1; 5.2; 5.3; 6.1; 6.3; 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5.1; 7.1.6; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.7; 9.1.1; 9.1.3; 10.1; 10.2; 10.3					
2. <u>WhatsApp y teléfono para contacto:</u> +573108462693					
3. Esta auditoría será testificada por un monitor de desempeño asignado por Icontec.					
4. Por favor coordinar la logística necesaria para el desplazamiento, alojamiento y manutención del equipo auditor en los días destinados a la auditoría.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-07-03 / 2019-07-15 (rev)
---	-------------------------------

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 2

No aplicable

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

No se reportaron no conformidades en esta auditoría

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (--) menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>No aplicable</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Luis Alejandro Suárez Amaya	

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.