

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA		
1.2. SITIO WEB: www.ccomerciotunja.org.co		
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	
Calle 11 No. 10-37	Calle 11 No. 10-37 Garagoa, Boyacá, Colombia	
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	
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
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 Requisito no aplicable		
8.3. Diseño y desarrollo de 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: 35 y 39		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N/A		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: 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	

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:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
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)	N/A	N/A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-07-09	0,5
Auditoría remota	2021-07-22 y 23	2,0
Auditoría en sitio	N/A	N/A
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Elsa Mejía Quiñones	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	
Observador – Profesional de Apoyo	N/A	
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:	2023-06-28	

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.

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

- 3.1. 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
Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: N/A
- 3.10. ¿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
- 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.

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

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.

8.4.1 b) y c) Todos los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por la Cámara.

3.11. ¿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

Calle 35 No. 10-09 Tunja el día 22 de julio de 2021 y Calle 17 No. 9-37 Chiquinquirá, el día 23 de julio de 2021.

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

Resolución No 2735 de fecha 1991-12-30 Autorización Centro de Conciliación y Arbitraje para la ciudad de Tunja, expedida por el Viceministerio de Justicia

Resolución 337 de fecha 2017-05-12 Autorización Centro de Conciliación y Arbitraje para el municipio de Garagoa, expedida por el Ministerio de Justicia y del Derecho

Resolución 0702 de fecha 2016-09-21 Autorización Centro de Conciliación y Arbitraje para el municipio de Chiquinquirá, expedida por el Ministerio de Justicia y del Derecho

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:

Actualmente por la condición de emergencia sanitaria por COVID-19 y el plan nacional de vacunación, los colaboradores que se encuentran vacunados con las dos dosis, se están reintegrando de manera paulatina a las instalaciones de la Cámara para realizar el trabajo en sitio.

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

Si No

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?

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

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si No NA

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
Servicio de formación y capacitación	Instituciones educativas, entes de control, docentes

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:

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: Para el presente seguimiento se incluyó el requisito 6.1 y se excluyó el requisito 8.4.2. Se actualizan fechas de vencimiento del Certificado y fecha de seguimiento.

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

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.

Proceso de Dirección

El seguimiento anual efectuado al plan estratégico de la Cámara, porque ha permitido verificar el porcentaje de cumplimiento, convirtiéndose en un insumo importante para la elaboración del nuevo plan estratégico

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

para el quinquenio 2022-2026 (actualmente en construcción), de acuerdo con la situación actual del país y la pandemia por COVID 19.

El fortalecimiento en la virtualización de los servicios de la Cámara por factores relacionados con la pandemia y necesidades de los usuarios, porque ha contribuido al incremento en el número de operaciones realizadas.

El convertir el Centro de Convenciones como un centro de acopio de equipos y elementos en salud de la Alcaldía de Tunja, como parte de la contribución social de la Cámara de Comercio, con ocasión de la pandemia por COVID 19

Sistema integrado de Gestión

La implementación de la herramienta ISOLUCIÓN, porque va a contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la visualización y recuperación de la documentación, así como a un mayor seguimiento a las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros beneficios.

Servicio al cliente

Las encuestas efectuadas a los empresarios para conocer sus necesidades y expectativas, con el fin de generar planes de acción orientados al fortalecimiento de las mismas.

Las felicitaciones recibidas para los funcionarios, especialmente a los que pertenecen al proceso de registros públicos, lo que evidencia la buena atención brindada a los usuarios.

Registros públicos (registro mercantil y registro de proponentes)

El Cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con número de matrículas y renovaciones para el año 2020, los cuales presentaron resultados superiores a los esperados, a pesar de la contingencia por COVID 19, como resultado de las acciones emprendidas como la implementación del servicio de manera virtual, así como la generación de un call center especializado para el ágil agendamiento y respuesta oportuna a sus solicitudes.

La lista de chequeo elaborada para el trámite de Registro Único de Proponentes, porque se incluye desde el costo del trámite hasta la verificación de cada uno de los documentos que se deben llevar a cabo, contribuyendo a la eficiencia en el proceso.

Formación y Capacitación

La inclusión en la lista de asistencia a las formaciones de un campo relacionado con el registro ante la Cámara de Comercio, porque ha facilitado la entrega de información a la Superintendencia de Industria y Comercio y a Confecámaras, así como a la generación de una oportunidad para poder asesorar a los empresarios de los beneficios de tener la empresa formalizada.

Los resultados de la percepción de los asistentes a los diferentes cursos que ofrece la Cámara de Comercio, porque se encuentran con niveles superiores al 90%, permitiendo evidenciar la calidad de las mismas. Se destaca que se tienen en cuenta formaciones solicitadas por los asistentes a través de las encuestas de satisfacción.

SEDE CHIQUINQUIRÁ

Registros públicos (registro mercantil) y matrículas e inscripción de actos, libros y documentos

El agendamiento virtual a los usuarios, lo que ha favorecido la mayor asesoría y la disponibilidad de atención por parte de los asesores y abogados desde cualquier oficina de la Cámara.

Las campañas realizadas para promover la formalización de las empresas, porque ha contribuido al incremento en el número de matrículas.

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 conocimiento y experticia de la funcionaria que atendió la auditoría en la sede de Chiquinquirá, porque contribuye a la adecuada prestación del servicio, de acuerdo con las actividades que se pueden desarrollar desde la misma.

Afiliados

La generación de una clave de acceso en la página web de la Cámara, para que los afiliados puedan acceder a la expedición de sus certificados de manera inmediata y gratuita y poder seguir contando con el beneficio de ser afiliado a la Cámara.

Información comercial

La percepción de los clientes para el primer trimestre de 2021, la cual se encuentra entre 3.9 sobre 4, lo que permite evidenciar su satisfacción en cuanto a la calidad de la información y la oportunidad en la entrega de la misma, de acuerdo con lo acordado con éstos.

Gestión Humana

La revisión del procedimiento de Gestión Humana, el cual fue dividido en cinco procedimientos de acuerdo con las actividades que se llevan a cabo en el proceso, lo que ha permitido una mayor precisión y control sobre las mismas.

Sistemas

El brindar a los empresarios asesorías tecnológicas, en plataformas tecnológicas, correo electrónico empresarial, e-mail y social marketing, plataformas de comercio electrónico y de pago en línea, CRM, beneficios de tener la empresa en internet y acompañamiento en implementación de sitios web, completamente gratis y de manera virtual, porque ha contribuido a dar valor agregado a los empresarios para el fortalecimiento e innovación empresarial.

Se destaca que el 99.28%% de los empresarios que han solicitado el servicio de asesoría tecnológica, se encuentran completamente satisfechos.

4.2 Oportunidades de mejora

Proceso de Dirección

Teniendo en cuenta la nueva construcción del plan estratégico para el quinquenio 2022-2026, sería importante revisar a la luz del nuevo contexto el listado de las partes interesadas y sus necesidades y expectativas, considerando su influencia o impacto en el desempeño, en el mercado, en los riesgos y oportunidades y en la organización, entre otros, porque se podrían encontrar nuevos actores de acuerdo con los análisis efectuados.

Incluir a los afiliados como parte interesada pertinente, ya que actualmente es identificada como empresarios, porque va a permitir identificar sus necesidades y expectativas de manera precisa, para la generación de planes de acción para su cumplimiento.

La revisión por la dirección: Se concluya en el acta acerca de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización del sistema de gestión de la calidad, objeto de la revisión.

Sistema integrado de Gestión

La identificación de posibles riesgos en la planificación de cambios que se puedan presentar en el Sistema de Gestión de la Calidad, ya que contribuirá a la revisión de controles para evitar su materialización.

Formalizar en el programa de auditorías internas, las razones de la selección o no de procesos a auditar, ya que se realiza considerando la importancia de los procesos, auditorías previas y los cambios que afecten a la Cámara, porque favorecerá su trazabilidad y seguimiento.

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

Revisar el formato “plan de acción” desde el cual se analizan las causas y se generan las acciones correctivas, en la parte pertinente a corrección, porque se encuentra direccionada a las salidas no conformes, lo que podría generar el riesgo de no ser diligenciado, cuando se detectan no conformidades por auditoría interna.

Servicio al cliente

Sería importante verificar la toma de acciones correctivas por parte de los responsables de los procesos a los que se les recomienda la toma de acciones correctivas por quejas y reclamos recibidos y por los resultados de la encuesta de satisfacción, ya que contribuirá a la mejora y al incremento en la satisfacción de los usuarios y afiliados.

Registros públicos (registro mercantil y registro de proponentes)

Profundizar en el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, no limitándolo a colocar el porcentaje de cumplimiento, sino explicando las razones del cumplimiento o no. Lo anterior, contribuirá a la toma de acciones cuando no se alcancen los resultados planificados y a la revisión de las metas cuando se considere pertinente.

Formación y Capacitación

Complementar en la caracterización del proceso con el componente de capacitación relacionado con los programas especiales de emprendimiento, ya que hace parte de las actividades del proceso, de acuerdo con lo informado por el responsable.

Afiliados

Sería importante se documente el análisis de causas y las acciones tomadas por las observaciones y sugerencias que realizan los afiliados desde la encuesta de percepción, porque contribuirá a su posterior seguimiento y evaluación de su eficacia.

Complementar la matriz de riesgos con los controles específicos para el riesgo relacionado con las sanciones por afiliarse a una empresa que no cumpla con los requisitos, ya que únicamente se establecen capacitaciones, lo que no permite asegurar que no se va a materializar el riesgo.

Estudiar la posibilidad de revisar la meta del indicador de renovación de afiliados, de tal forma que se pueda analizar la deserción de afiliados, ya que actualmente como se presenta y de acuerdo con las metas establecidas las renovaciones de los afiliados alcanzan resultados superiores al 100%, lo que no permite la toma de acciones orientadas a la retención de los mismos.

Gestión Humana

La pronta digitalización de las hojas de vida de los funcionarios, porque va a contribuir con el acceso y pronta recuperación y trazabilidad de la información y ahorro en espacios físicos, entre otros beneficios.

Incluir en los mecanismos utilizados para evaluar las capacitaciones que se coordinan desde el proceso, las que se llevan a cabo por otros medios como convenios y formaciones externas, porque contribuirá a verificar si se cumplió con el objetivo de la misma, para el fortalecimiento de la competencia de los colaboradores.

Conocimientos de la Organización: Para que se profundice sobre los conocimientos de la organización, considerando los conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. En este punto se podrían tener en cuenta las lecciones aprendidas de las fallas, cuasi incidentes y éxito y de la evaluación comparativa de las mejores prácticas, entre otros, los cuales pueden contribuir a lograr los objetivos de la calidad o sus resultados previstos. Se podría tener en cuenta la Norma UNE 412001 (Guía práctica de la gestión del conocimiento) con el fin de tener un referente estandarizado que facilite el manejo del conocimiento en 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

Sistemas

Para que se analice la posibilidad de conocer la percepción de los clientes internos sobre los servicios que se prestan a través de la mesa de ayuda, porque va a contribuir a generar planes de mejora, cuando se considere pertinente.

La revisión de las consecuencias en el riesgo identificado como fallas del internet por parte del proveedor, ya que se repite la causa.

Teniendo en cuenta que en la Cámara se maneja información de los usuarios y empresarios, sería importante se considere la implementación de la Norma NTC-ISO27001 “Sistema de gestión de la Seguridad de la Información”.

En General

La revisión de las metas de los indicadores de gestión de los procesos que de acuerdo con los resultados se han venido cumpliendo ampliamente. En este punto sería importante se tenga en cuenta el histórico de resultados de años anteriores, con el fin de continuar con la mejora de los procesos.

Fortalecer el análisis de los resultados de los indicadores profundizando en la explicación de los resultados de la medición y se establezca la posibilidad de tomar acciones correctivas, convirtiéndose en un mecanismo de control para el cumplimiento de las disposiciones planificadas.

Diferenciar y fortalecer los mecanismos de seguimiento y medición de los procesos considerando el seguimiento y medición de variables de los servicios para propósitos de control de calidad.

Enriquecer en la matriz de riesgos con los controles que se han establecido desde el proceso en los diferentes procedimientos, porque contribuirá a la evaluación de los mismos para la correspondiente valoración del riesgo residual.

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. Año 2020 y de enero a julio de 2021

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Año 2020: 27 quejas 8 reclamos	Demora en la atención. No entrega del certificado virtual	Se da respuesta y tratamiento a las quejas y reclamos presentados y la toma de acciones en los casos que se considera pertinente
Año 2021: 9 quejas 1 reclamo	Demora en la atención Mala atención Cobro de dinero y no llegó el Registro Único de Proponentes	Se da respuesta y tratamiento a las quejas y reclamos presentados y la toma de acciones en los casos que se considera pertinente

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No se han presentado

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

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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. No se han presentado

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 E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
 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	N/A
1ª de seguimiento del ciclo	2 SGC 1 Reglamento Certificación	6.1.2 b)2 y 9.3.2 c-1 7.4 a)
2ª de seguimiento del ciclo	N/A	N/A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N/A	N/A

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Las auditorías internas son planificadas de manera semestral, según lo establecido en el procedimiento de auditorías internas MAM-PR-001 con última actualización el 28 de mayo de 2021
 De acuerdo con el programa de auditorías internas aprobado el 5 de mayo de 2021, éstas se realizaron del 26 de mayo de 2021 al 8 de junio de 2021, por 12 auditores internos. Se evidenció el cumplimiento del perfil de auditor, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento. Al finalizar las auditorías, se realiza evaluación de las habilidades de los auditores (autoevaluación, evaluación a los auditores por parte de los responsables de los procesos auditados y por parte del programador 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

De acuerdo con el programa de auditoría, se dio cubrimiento a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad a excepción del proceso de gestión documental, requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y aplicables de la organización.

Se elabora plan de auditoría, lista de chequeo e informe de auditoría por proceso y un informe consolidado, en donde se incluyen las oportunidades de mejora, fortalezas y no conformidades si se detectan y la conclusión general. Durante la auditoría interna se presentaron 13 no conformidades, las cuales contienen plan de acción.

Las auditorías internas se encuentran alineadas con la Norma ISO 19011

Por mejorar: Ver numeral 4.2 Oportunidades de mejora establecidos en el presente informe.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La organización tiene planificado realizar una revisión anual al Sistema de Gestión de la Calidad, efectuando la última el 18 de febrero de 2021.

No se evidenció el cubrimiento a todas las entradas a la revisión (ver no conformidad menor) y se dio cubrimiento a todas las salidas a la revisión de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.

En el informe de revisión se reflejan oportunidades de mejora, orientadas a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

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

Si su respuesta es afirmativa, por favor relacionar los medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoría: Página web de la Cámara de Comercio y papelería y sobres impresos de la Cámara.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si No NA . En el logo de la Certificación publicado en la página web y en la papelería y sobres impresos de la Cámara de Comercio, no se coloca el número del Certificado SC3111-1, de acuerdo a lo establecido en el E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN.

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 .

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

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

¿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: N/A

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007		
	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 renovar anticipadamente 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		

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 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: <i>Elsa Mejía Quiñones</i>		Fecha	2021	07	29

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, 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. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

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

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



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
Alcance de la certificación: Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro), matrículas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.			
Alcance de la auditoría: Prestación del servicio de registros públicos (registro mercantil, registro de proponentes), matrículas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de afiliación. Servicio de información comercial.			
Criterios de Auditoría	ISO9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión. - Auditoria con apoyo de medios tecnológicos		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración			
Modalidad: <input type="radio"/> Auditoría en sitio <input type="radio"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="radio"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por 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>			
El idioma de la auditoría y su informe será el español.			
<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. 			

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA 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 R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Elsa Mejía Quiñones (EMQ)	Correo electrónico	emejiaq@icontec.net 3152360208
Auditor:	N/A	Auditor	N/A
Experto técnico:	N/A		
Observador – Profesional de apoyo	N/A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021- 07-22	Calle 35 No. 10-09, Tunja				
	07:00	07:30	Prueba Conexión Google Meet	(EMQ)	María Fernanda González Gutiérrez Coordinadora del SIG y responsables de proceso
	07:30	08:00	Reunión de apertura	(EMQ)	Presidente Ejecutivo, Líderes de proceso (Directores / coordinadores), Jefe de Oficina
	08:00	09:30	Proceso de Dirección 4.1, 4.2, 5.1.2, 6.1, 6.3, 9.1.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Julián Andrés Galvis Pabón - Presidente Ejecutivo Luis Alejandro Suárez Director de Planeación
	09:30	11:00	Sistema integrado de Gestión 6.1, 6.3, 7.5.2, 7.5.3,9.1.1, 9.1.3, 9.2 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	María Fernanda González Gutiérrez Coordinadora del SIG
	11:00	12:00	Servicio al cliente 4.2, 5.1.2, 6.1,8.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Luis Alejandro Suarez Amaya Directo Departamento de Planeación y Estudios Económicos
	12:00	13:00	Receso	(EMQ)	
	13:00	14:30	Registros públicos (registro mercantil y registro de proponentes) 5.1.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, ,8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Wilmar Fernando López Galindo - Secretario General. Jeisson Alexis Niño - Coordinador. Jessika Velasco Durán -Profesional registro
14:30	16:00	Formación y Capacitación	(EMQ)	German Antonio Salinas Quiñonez - Director de Servicios Empresariales	

ANEXO 1

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



			5.1.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, ,8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10.1, 10.2, 10.3		Laura Giordanelli Bayona - Coordinadora Servicios Empresariales Gloria Guerrero Fagua - Auxiliar Servicios Empresariales
	16:00	16:30	Balance auditor y reunión con Representante de la organización	(EMQ)	
2021-07-23	Calle 17 No. 9-37, Piso 2 Chiquinquirá				
	07:00	07:30	Prueba Conexión Google Meet	(EMQ)	María Fernanda González Gutiérrez Coordinadora del SIG y responsables de proceso
	07:30	09:00	Registros públicos (registro mercantil) y matrículas e inscripción de actos, libros y documentos 5.1.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, ,8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Wilmar Fernando López Galindo - Secretario General. Julie Andrea García zarate -Jefe de oficina seccional Chiquinquirá
	09:00	10:00	Afiliados 5.1.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 8.1, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, ,8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Julie Andrea García zarate -Jefe Oficina Seccional Chiquinquirá German Antonio Salinas Quiñonez - Director de Servicios Empresariales Liliana Martínez Tejedor - Coordinadora Afiliados
	10:00	11:00	Información comercial 6.1, 7.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.7, 9.1.1, 9.1.3 y 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Julie Andrea García zarate -Jefe Oficina Seccional Chiquinquirá HAYDER RICARDO BERNAL - Director de Sistemas HARBBY SALAZAR - Profesional de Sistemas
	Calle 21 No. 10-52, Tunja, Boyacá, Colombia				
	11:00	12:30	Gestión Humana 5.3, 6.1,7.1.2, 7.1.6, 7.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	Guiomar Judith Parra Rojas - Coordinadora Gestión Humana Gina Marcela Bustos Alfonso- Directora Administrativa y Financiera
	12:30	13:30	Receso	(EMQ)	
	13:30	14:30	Sistemas 6.1, 7.1.3, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	(EMQ)	HAYDER RICARDO BERNAL - Director de Sistemas HARBBY SALAZAR - Profesional de Sistemas

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



	14:30	15:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Cámara	(EMQ)	Mayra Rodríguez - Jefe (e) de Prensa y Comunicaciones Kevin Espitia - diseñador
	15:00	16:00	Preparación informe de auditoría	(EMQ)	
	16:00	16:30	Reunión de cierre	(EMQ)	Presidente Ejecutivo, Líderes de proceso (Directores / coordinadores), Jefe de Oficina

Observaciones:

Los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015: 7.5.3, 9.1.3, 10.1, 10.2 y 10.3 serán auditados durante toda la auditoría.

El tiempo de auditoría en los procesos puede variar dependiendo de la complejidad y hallazgos de auditoría

Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos.

Esta auditoría no será testificada por un Organismo de Acreditación.

La presente auditoría se realizará de manera remota, por lo cual se tendrán en cuenta las disposiciones establecidas por el Icontec.

Agradezco tener la documentación disponible, con el fin de evitar demoras durante la realización de la auditoría.

De común acuerdo con la organización, se utilizará para la auditoría remota la herramienta Google Meet

La auditoría por medios remotos se realizará conservando la seguridad y confidencialidad de la información y la información compartida será utilizada con el único propósito de realizar la auditoría. Se recuerda que la auditoría a los procesos por medio remoto no puede ser grabada.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-07-09
---	------------

ANEXO 2 (No Aplica)

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-07-28 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-07-29

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2 c-1
Descripción de la no conformidad: La revisión por la dirección no se llevó a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida la tendencia relativa a la retroalimentación de las partes interesadas		
Evidencia: No se incluyó como entrada a la revisión por la dirección efectuada el 28 de mayo de 2021, la tendencia relativa a la retroalimentación de las partes interesadas antes de control, funcionarios e instituciones educativas, las cuales se encuentran establecidas en la matriz de partes interesadas pertinentes actualizada a 2020.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Consolidar información del proceso de Dirección, en relación a la retroalimentación de las partes interesadas identificadas en la matriz respectiva del año 2020	Soportes de retroalimentación	Agosto 15 2021
Adicionar la retroalimentación de las partes interesadas al proceso de dirección del año 2020 y documentarlas en el documento de revisión por la dirección del mismo periodo.	Documento de revisión por la dirección	Agosto 20 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

Descripción de la (s) causas (s)

(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc....).

Porque no se evidencia registros de retroalimentación en el documento de REVISION POR LA DIRECCION

1. Porqué se consideraba la necesidad de documentar en el informe de REVISION POR LA DIRECCION, solo la retroalimentación de partes interesadas de los procesos misionales.
2. ¿Por qué se consideraban los procesos misionales? Comprensión de la norma de forma errónea sobre las salidas requeridas de la revisión por la dirección necesarias de forma global a todos los procesos en el entendido que era de mayor impacto para el servicio.
3. ¿Por qué solo se consideraban de mayor impacto los procesos misiones? Porque eran los procesos que tenían identificados de forma clara sus partes interesadas y su método de retroalimentación con el que tenían que soportar el cumplimiento, no teniendo en cuenta todas las partes interesadas establecidas en la matriz de partes interesadas pertinentes.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Reunión con líderes de cada proceso, con el fin de retroalimentar Los requisitos 4.2 y 9.3.2 de la ISO 9001/2015	Acta de Reunión	Agosto 10 - 2021
Revisar y si es conveniente actualizar las partes interesadas incluidas en la Matriz de partes interesadas pertinentes para el año 2020 e incluir el método de retroalimentación de las mismas.	Matriz de partes interesadas	Agosto 30 - 2021
Documentar en el procedimiento de calidad el método a utilizar para recibir la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, los responsables y periodo de realización considerando que la información se debe tener antes de la revisión por la dirección.	Procedimiento de Calidad	Agosto 30 2021
Entregar el Consolidado total de los resultados de las retroalimentación de partes interesadas para inclusión como entrada a la próxima REVISION POR LA DIRECCION	Consolidado de información - Revisión por la dirección	Enero 20- 2022
Realizar revisión por la dirección correspondiente al año 2021, verificando que se incluyan todas las entradas a la revisión por la dirección, incluida la retroalimentación de las partes interesadas.	Revisión por la dirección	Febrero 10- 2022
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Acta de seguimiento y cierre	Febrero 18- 2022

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

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.1.2 b)2
Descripción de la no conformidad: La organización no planificó la manera de evaluar la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.		
Evidencia: En los procesos de Registros Públicos, Afiliaciones y Gestión Humana, no se establece la manera de evaluar la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados en la matriz de riesgos y oportunidades, actualizada para el mes de mayo del 2021		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer dentro del formato riesgos y oportunidades la evaluación de la eficacia, así como su diligenciamiento respectivo de acuerdo al requisito de la norma	Formato Matriz de riesgos	Agosto 12 - 2021
Revisión y actualización de matrices, con base a la inclusión de la evaluación de la eficacia.	Registro Matriz de Riesgos de cada proceso	Agosto 30 - 2021
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc....). ¿Por qué no se establece la evaluación de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades? 1. Porque a pesar de haber realizado una actualización y una adopción de los parámetros del numeral 6.1 a la matriz de riesgos y oportunidades, no se tuvo en cuenta la adopción de la eficacia en el formato respectivo 2. ¿Por qué en la actualización no se tuvo en cuenta la adopción de la eficacia para los riesgos? Porque se tenía comprendido internamente definir la eficacia a partir de las acciones desarrolladas y el seguimiento del líder del proceso y del SIG 3. ¿Por qué los procedimientos y/o metodología están escasos de información actualizada directamente en relación a riesgos y oportunidades		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualización de procedimientos de riesgos y oportunidades de acuerdo con las disposiciones para establecer la manera de evaluar la eficacia de las acciones tomadas por los riesgos y las oportunidades	Procedimiento	Agosto 30 - 2021
Capacitar a los responsables de los procesos en el procedimiento de riesgos y oportunidades, así como en el formato de matriz de riesgos y oportunidades	Listas de Asistencia/Evaluación de la capacitación	Agosto 19 /2021
Seguimiento a la efectividad de la gestión de riesgos y oportunidades	Matriz / Acta	Septiembre 7 - 2021
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Acta de seguimiento y cierre	Septiembre 10 - 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

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): Reglamento Certificación SGC	Requisito(s): 7.4 a)
Descripción de la no conformidad: El logo de la certificación no se usa siguiendo lo establecido en el Reglamento de la Certificación Icontec de Sistemas de Gestión ES-R-SG-001 Versión 8, en cuanto a su uso de acuerdo con lo establecido en el E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN.		
Evidencia: En el logo de la Certificación publicado en la página web y en la papelería y sobres impresos de la Cámara de Comercio, no se coloca el número del Certificado SC3111-1, de acuerdo a lo establecido en el E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualización del logo publicado en página web	Página web	Agosto 05 2021
Gestión ante Icontec para que se autorice seguir utilizando la papelería impresa y sobres, informando inventario y fecha máxima de finalización.	Soportes de la gestión	Agosto 03 2021
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc....). ¿Porque el logo de la certificación no se usa siguiendo lo establecido en el Reglamento de la certificación de Icontec? 1. Porque no se tuvieron en cuenta todas las indicaciones del reglamento del Icontec, al momento de usar el logo, en el entendido que no se verifico el código de acompañamiento al logo. 2. ¿Por qué no se verifico el código que iba acompañado? Porque se mal interpreto la información del reglamento 3. ¿Por qué se mal interpreto la información del reglamento? Falta de oportunidad y conocimiento en la comprensión del reglamento.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Bajar de la página web de Icontec el Reglamento de la Certificación de Sistemas de Gestión y el Manual de Imagen E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN.	Reglamento de la Certificación y Manual de Imagen E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA	Julio 30 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



	SISTEMAS DE GESTIÓN	
Reunión de socialización de documentos propios del reglamento de la certificación	Acta de reunión	Agosto 05 - 2021
Nombrar a Mayra Rodríguez jefe de Comunicaciones, como responsable de autorizar el uso del logo de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Certificación y el Manual de Imagen, con el fin de asegurar el uso adecuado	Carta de nombramiento	Agosto 03 de 2021
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Acta de seguimiento y cierre	Agosto 09 de 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

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? <u>MEET DE GOOGLE</u>
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la organización planificados a auditar, fueron auditados de forma remota
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente?	<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?	Se realizaron entrevistas con los responsables de proceso y funcionarios involucrados durante la auditoria, por medio de las cámaras y micrófonos de la herramienta tecnológica utilizada. La Cámara presentó evidencias a través de documentos digitalizados y directamente desde sus herramientas tecnológicas como Isolucìon, plataformas RUES y Sistema integrado de informaciòn. Adicionalmente, la Cámara de Comercio utilizó una cámara de alta resoluciòn para las entrevistas en las instalaciones en donde se presta el servicio, así como la verificación del mismo.
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 auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria?	<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

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 TECNOLOGICOS		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? Desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 5 de junio de 2020 la totalidad de los funcionarios realizaron sus actividades desde casa y prestando los servicios de manera virtual. A partir del 6 de junio de 2020, se ha venido realizando alternancia con el fin de dar continuidad a los servicios de manera presencial. En la actualidad y teniendo en cuenta que la mayoría de los funcionarios ya se encuentran vacunados, se calcula que para la segunda quincena del mes de agosto de 2021, se cuente con la totalidad de los funcionarios en oficinas. Nota. En el caso que la respuesta sea NO porque no está realizando ninguna de las actividades CORE del negocio, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría.	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?		N/A
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: N/A		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

	<p>Por favor relacionar en este apartado el análisis de desempeño del sistema de gestión realizado que soporte su respuesta: La organización recibió su segunda auditoría de seguimiento de forma totalmente remota en el mes de octubre de 2020, en donde no se detectaron no conformidades, de acuerdo con el informe de auditoría de fecha 23 de octubre de 2020.</p> <p>En auditoría interna del año 2020 tuvieron 3 no conformidades a las cuales se les generó plan de acción y en auditoría interna efectuada en los meses de abril y mayo de 2021, no se detectaron no conformidades.</p> <p>En cuanto a quejas y reclamos, se han presentado 5 quejas relacionadas con la página web del Fondo. De acuerdo con lo anterior no hay riesgos de alto impacto que afecten el desarrollo de la auditoría.</p>		
11	<p>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?</p> <p>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.</p>		N/A
12	<p>En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>		N/A
13	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		

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

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: () Mayores (2) menores y 1 por Reglamento de la Certificación	
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 R-PS-007) hasta: <u>2021-07-28</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N/A	
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 R-PS-007.	
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 del Representante de la Organización:	Firma:
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA	