



Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



F-PS-293
Versión 06

Página 1 de 21

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

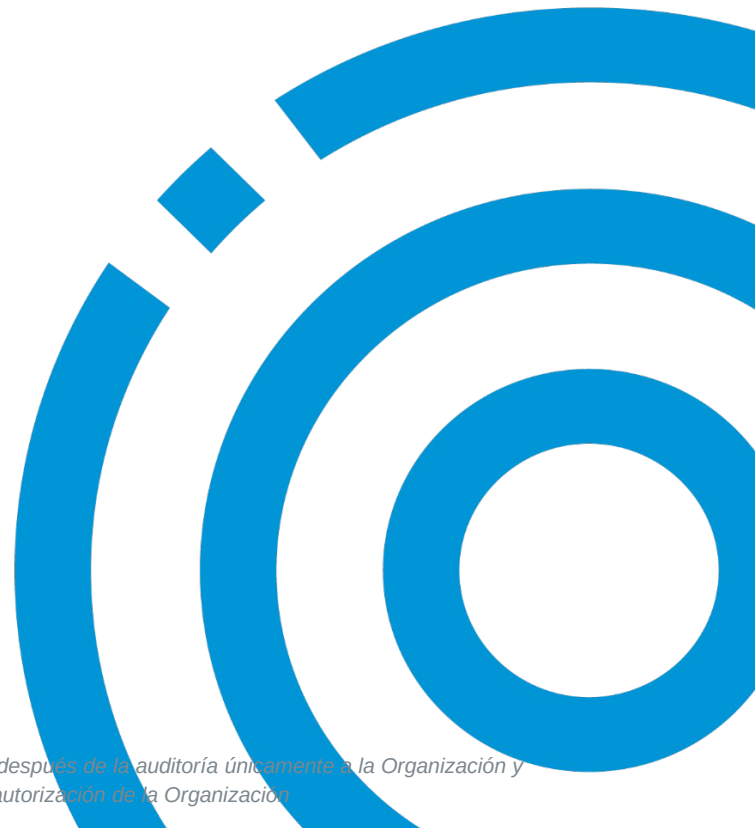


iconotec

Huella de confianza.

icontec.org

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

1.2. SITIO WEB: <http://www.ccomerciotunja.org.co/>

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015: Calle 21 N° 10 -52 Tunja, Boyacá, Colombia

ISO 9001:2015

#Sitios permanentes adicionales	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	Calle 35 N° 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
2	Carrera 6 N° 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.
3	Carrera 5 # 16-95	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.
4	Calle 11 N° 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 de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación
5	Calle 17 N° 9 - 37	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
--	--	--	---

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

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. No aplica 8.3
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.

1.5. CÓDIGO IAF: 35 37 39, CS 35-0 ,CS 37-0,CS 39-2

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Julián Andrés Gálvis Pabón
Cargo:	Presidencia Ejecutiva
Correo electrónico:	presidencia@cctunja.org.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

ISO 9001:2015 Renovación (con restauración) Reducción

Es organización multisitio:	SI
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	N/A	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2023-05-02	0.5
Auditoría remota	NA	0
Auditoría en sitio	2023-05-17/18/19	3

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	ALVARO PERDOMO Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A

Observador	
------------	--

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC3111-1
Fecha de aprobación inicial	2005-06-29
Fecha de próximo vencimiento:	2026-06-28

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.

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?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

Si

Sitios auditados	Fecha
Calle 21 No. 10 – 52, Tunja, Boyacá, Colombia	2023-05-17/18
Calle 35 No. 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia	2023-05-17/18/19
Carrera 5 No. 16 – 95, Moniquirá, Boyacá, Colombia	2023-05-18
Calle 17 No. 9-37, Piso 2, Chiquinquirá, Boyacá, Colombia	2023-05-17

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

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones: La trazabilidad de las mediciones no se requiere para proporcionar confianza en la validez de los resultados de las mediciones que se realizan en los diferentes servicios, ya que no se utilizan equipos que requieran ser calibrados. 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) Los productos y servicios son proporcionados directamente por la organización a sus clientes

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

NA

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

Si

La organización solicita excluir del alcance el servicio de Información Comercial.

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?

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

- 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

Se solicita excluir del alcance el servicio de Información Comercial debido a que dicho servicio ahora lo ofrece CONFECAMARAS.

Anterior 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.

- **Nuevo 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.

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?

NA

3.16. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

No

3.16. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

No

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

No

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

No

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

No

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

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.

NA

3.22. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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.

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

Direccionamiento estratégico

1. El direccionamiento estratégico de la entidad está sustentado en el plan estratégico 2022-2026, como pilar fundamental del direccionamiento institucional, en el cual se establecen, se desarrollan y se vela por el cumplimiento de variables y objetivos estratégicos, orientados al cumplimiento de la misión y la visión.
1. La dinámica del direccionamiento estratégica se materializa con el alineamiento de los procesos a partir de las actividades contenidas en el Plan Anual de Trabajo PAT y el presupuesto, instrumentos que son evaluados mensualmente por la alta dirección, mediante el monitoreo a los indicadores de gestión, teniendo como guía las perspectivas del Balanced Scorecard, instrumento principal para la evaluación y el seguimiento.
1. Los resultados de la gestión desarrollada en el año 2022 con base en el PAT muestran un indicador promedio total de los planes de acción del 89,27%, así mismo, en cuanto a las 16 actividades macro programadas para el Sistema Integrado de Gestión SIG, tuvo un cumplimiento del 93.75% frente a lo planificado.
1. Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión SIG porque apuntan a la calidad, a la seguridad y salud en el trabajo, a la gestión de riesgos y a la gestión ambiental; con objetivos, recursos y responsables asignados, para liderar a sus equipos en la ejecución del plan de acción y su cumplimiento desde cada una de las perspectivas de los procesos
1. El compromiso permanente de la alta dirección para contribuir y apoyar los procesos de articulación con los diferentes gremios empresariales del Departamento, permitiendo formular estrategias y propuestas a las diferentes instancias del Gobierno Local, Departamental y Nacional para el fortalecimiento del tejido empresarial de la jurisdicción de la entidad.

Registros públicos

1. Se resalta el cumplimiento de las metas generales de la Cámara en cuanto a los ingresos por registros públicos con un resultado del 120.4% que corresponde a \$9.952 millones. Así mismo se lograron 10.336 matrículas nuevas con un cumplimiento del 92.70% y con

ingresos de \$402.0 millones y cumplimiento presupuestal del 101.0%. En cuanto a las renovaciones, se tenía una meta de 41.883 y se logró un cumplimiento del 106.2% con 42.834 renovaciones e ingresos de \$5.791 millones con cumplimiento presupuestal del 110.8%.

1. Como resultado encuesta de percepción de la calidad de los servicios y atención a los usuarios, se obtuvo un índice de calificación entre excelente y bueno del 99.5%, cumpliendo la meta en un 100.86%.
1. El plan anual de trabajo porque contiene la promoción de los registros con campañas de renovación en los 71 municipios, visitas de sensibilización a comerciantes no registrados, campañas de actualización de la matrícula, divulgar los servicios registrales de la Cámara, disponer de medios y canales para pagos de servicios de registro a través de las plataformas RUES, servicios de biometría, firma digital, entre otros.
1. La creación del Centro de asesoría telefónica, porque ha permitido facilitar el servicio de renovación a distancia para que los usuarios ubicados en sitios distantes no tengan necesidad de desplazarse a alguna sucursal, lo cual también descongestiona los sitios de atención presencial; en el año 2022 por este medio se atendieron 9.271 consultas para asesoría en tramites de registro. En 2023 van 5.986 consultas al 12 del mes de mayo.

Afiliaciones

1. Los indicadores del proceso, porque reflejan una gestión exitosa en cuanto a la renovación de afiliaciones y nuevos afiliados, con un logro de 189 y un cumplimiento de la meta del 100.0%, ingresos por \$13.8 millones y cumplimiento presupuestal del 105.0%. El índice de satisfacción de los afiliados cumplió la meta en el 83.4%.

Formación y capacitación

1. La estrategia del programa de formación y capacitación enfocado al acompañamiento de los empresarios de la jurisdicción, en forma virtual y presencial, a través de diferentes temáticas dirigidas a las necesidades principales de las empresas tales como finanzas, régimen tributario, servicio al cliente, mercadeo, comercio internacional, gestión empresarial, competitividad e innovación, registro nacional de turismo, formalización y asociatividad, entre otros.
1. El cumplimiento de las metas de capacitaciones gratuitas: Programadas 188 ejecutadas 276, cumplimiento del 146.8%, el número de asistentes: Meta 9.800 logro: 11.045 asistentes, cumplimiento del 127.0%, índice de satisfacción: 98.0% frente a una meta del 95.0%.

Oficina Chiquinquirá

1. Indicadores de la oficina:
 - o Cumplimiento meta ingresos registros públicos: 107.6% que corresponden a \$785.1 millones.
 - o 1.259 matrículas nuevas, cumplimiento del 94.0%, con ingresos de \$44.4 millones.
 - o Renovaciones – meta: 5.357 cumplimiento del 102.3%, con ingresos de \$556.8 millones

- Afiliados renovación y nuevos metas: 189 cumplimiento: 100.0% - Ingresos: \$13.8 millones cumplimiento presupuestal: 105.0%
- Afiliados nuevos: meta 44: Cumplimiento: 32 = 72.7%
- Afiliados índice satisfacción: 78.5%
- Registro índice de satisfacción: 99.5%

Oficina Monquirá

1. Indicadores de la oficina:
 - Cumplimiento meta ingresos registros públicos: 105.2% que corresponde a \$252.2 millones.
 - 596 matrículas nuevas, cumplimiento del 112.6%, con ingresos de \$21.9 millones.
 - Renovaciones meta: 5.357 cumplimiento del 102.3%, con ingresos de \$556.8 millones
 - Afiliados renovación y nuevos metas: 94 cumplimiento: 87.8% - ingresos: \$5.9 millones, cumplimiento presupuestal: 74.1%
 - Afiliados nuevos: meta 28: Cumplimiento: 19 = 67.8%
 - Afiliados índices de satisfacción: 76.6%
 - Registro índice de satisfacción usuarios: 98.4%

Todas las oficinas

1. El programa de promoción para la renovación de clientes preferenciales con el apoyo de promotores contratados la realizar gestión telefónica, agendamiento de visitas personalizadas en las ocho provincias de la jurisdicción, incluye la selección de para visitar a los empresarios que cumplan los requisitos.

Gestión Humana

1. El plan de capacitación ha sido integrado con las actividades de bienestar y SST, diseñado como un instrumento para mejorar la interrelación entre los procesos con el fortalecimiento de las competencias laborales, priorizando las necesidades de formación más importantes, generando espacios y oportunidades para el desarrollo humano, incluyendo los aspectos de bienestar y seguridad y salud en el trabajo.
1. Las actividades del plan de capacitación porque incluyen actividades para fortalecer los conocimientos y las competencias en temas del desempeño laboral, así como también los servicios a los usuarios de la Cámara, tales como planeación estratégica, sistemas integrados de gestión, sistemas, comunicaciones, administración, finanzas, servicios empresariales, registros públicos, temas jurídicos, entre otros.
1. Los resultados de la evaluación de clima organizacional incluyendo en el contexto el entorno físico y profesional, prácticas de liderazgo (90%), gestión del talento (90%), prácticas de equipo (91%), sentido de pertenencia (97%), siendo la calificación por áreas más alta 97.0% y la mas baja 84.0%, incluyendo un análisis de la tendencia de las

calificaciones por áreas para determinar cuales mejoran y cuales no. El promedio de la Cámara fue del 91.0% con relación al promedio del mercado que fue del 82.0%.

Centro de conciliación

1. Los servicios de asesoría jurídica con acompañamiento y orientación prestados a comerciantes, empresarios y comunidad en general, con relación a la utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos MASC, resolviendo sus inquietudes respecto de los trámites para acceder a los servicios de conciliación y arbitraje, tanto presencial como virtual.
 2. Las jornadas gratuitas de conciliación, con el fin de atender las necesidades de los usuarios que no pueden acceder a los servicios por falta de recursos económicos, como parte de la labor social del Centro, ofreciendo un excelente servicio y beneficiando a usuarios de cualquier estrato social.
1. Se auditaron las hojas de vida de conciliadores activos según pagina SICAAC del Ministerio de Justicia:
 - Claudia Piedad Peña Garzon – Tarjeta profesional No. 145959 CSJ
 - Lina Fernanda Muñoz Rodriguez – Tarjeta profesional No. 102364 CSJ
 - Pedro Elías Garzon Lozada – Tarjeta profesional No. 81859 CSJ

Sistemas

1. Las actividades de mejora implementadas durante 2022 para optimizar los procedimientos de administración de la infraestructura tecnológica para el seguimiento a los mantenimientos preventivos y correctivos en el sistema de soporte técnico y el procedimiento de asesorías tecnológicas con la implementación de la encuesta de percepción del soporte a usuarios en esta actividad.
1. Los procedimientos de administración de la infraestructura tecnológica y la administración de usuarios del sistema de información a través del sistema de soporte técnico, los cuales permiten llevar un control y seguimiento a la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados, así como también de las actividades de las asesorías tecnológicas.
1. La implementación de un aula virtual con cursos de inducción a las diferentes áreas y a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, los cuales han contribuido al aprendizaje y apropiación del SIG por parte de todos los colaboradores de la Cámara.

4.2. Oportunidades de mejora

Afiliaciones

- El conocimiento y análisis del costo de los servicios y beneficios de la afiliación, podría ser utilizado como argumento de ventas en la gestión comercial, como propuesta de valor en la

retribución que recibe el afiliado, así como también el conocimiento de la relación beneficio-costos del servicio de afiliación para la Cámara.

Oficinas

- Es importante involucrar a las sucursales en las actividades medición (indicadores), tratamiento y planes de mejora en lo relacionado con el control de las salidas no conformes, realizando actividades de seguimiento y retroalimentación sobre los resultados de los planes de acción.

Gestión Humana

- Conviene analizar la posibilidad de adquirir e implementar una herramienta más actualizada para la evaluación del desempeño, ojalá basada en la evaluación por competencias y resultados, así mismo es importante el análisis de los resultados de las valoraciones de cada factor, tanto por niveles de cargos, como por cada una de las áreas de la organización, lo cual sirve como retroalimentación para los planes de capacitación y formación, así como también para contrastar información con la evaluación de clima organizacional, ya que ambos sistemas comparten algunos indicadores.

Centro de conciliación

1. Los conciliadores deberían suscribir un documento en donde certifiquen conocer y aceptar las directrices del código de ética contenidas en el Reglamento del Centro. Este registro se debe conservar en la carpeta de la hoja de vida.
1. Teniendo en cuenta los cambios que se presentan en la nueva modalidad virtual, se debería contar con un instructivo para complementar el procedimiento de las audiencias de conciliación, en donde se incluyan las actividades relacionadas con las audiencias no presenciales.

Sistemas

- Como complemento del plan de recuperación de la plataforma tecnológica en caso de alguna crisis grave o ciberataque, conviene incluir en la estructuración del plan maestro de contingencia para toda la organización, una estrategia global de continuidad del negocio, integrando las acciones del riesgo operacional de los procesos (ISO 31000) con el plan de recuperación y continuidad (ISO 22301), estableciendo los roles y responsabilidades de los líderes de proceso y sus colaboradores, estructurado teniendo en cuenta los niveles táctico, decisorio y operativo de la organización.

Gestión del riesgo

- En la metodología de la gestión del riesgo conviene tener en cuenta la identificación, evaluación y clasificación del riesgo inherente como punto de partida, para luego con base en la identificación y validación de la eficacia de los controles existentes para evitar su materialización, determinar el riesgo residual, sobre el cual se debería efectuar la tarea de seguimiento y monitoreo de manera periódica.
- Se reitera la importancia de hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad del negocio (ISO 22301), teniendo en cuenta que se trata de un riesgo transversal para toda la organización, socializando también las actividades del plan maestro de continuidad y recuperación de la operación como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los

procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados.

- Incluir en el plan de continuidad del negocio la identificación y análisis de riesgos y las condiciones del entorno en donde está ubicada cada sede de la Cámara, en cuanto a accesibilidad, seguridad en el sector, exposición a eventos naturales y de orden público, entre otros.

Auditorías internas de la calidad

- Se reitera la oportunidad de mejora sobre la importancia de incluir en el informe consolidado de la auditoría interna algunas conclusiones generales sobre la eficacia del SGC, en cuanto a la mejora y principales logros alcanzados en el último periodo con relación a los resultados de la anterior auditoría, apoyándose en la tendencia de los indicadores cualitativos y cuantitativos, haciendo más analítico y crítico el ejercicio en cuanto a los principales aportes e impactos generados por el SGC. Dichas conclusiones y recomendaciones se deberían incorporar a la revisión por la dirección.

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

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2022 – 2.164 solicitudes, peticiones 2.045, 20 quejas, 3 reclamos.	Deficiencias en el servicio de asesoría a los usuarios, falta de información a los usuarios sobre inscripciones a eventos.	Se cuenta con el procedimiento de servicio al cliente SLC-002 en donde se establecen las acciones para darle tratamiento a las quejas y reclamos.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

NA

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

NA

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

NA

5.1.5. 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.

NA

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

NA

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

Si

5.1.8. ¿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

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación.

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

Si

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	3	9.3.2 c-1, 6.1.2 b) 2, Reglamento uso del logo.
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Renovación	1	9.2.1 e)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	0	NA
Auditoría de ampliación	0	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Durante el periodo 2022 y 2023 la Cámara ha realizado dos auditorías internas. La primera se llevó a cabo del 30 de septiembre al 11 de noviembre de 2022 y la segunda del 13 de abril al 10 de mayo del 2023, ambas fueron realizadas por auditores internos de la organización. Se realizó la verificación del programa de auditoría, planes de auditoría y listas de verificación, validando la alineación con la ISO 19011.

De acuerdo con el informe de la auditoría interna se destaca el cumplimiento oportuno al cierre de no conformidades detectadas en el año 2022, en el primer semestre del 75%, de acuerdo con la trazabilidad de las no conformidades reportadas en los procesos, con un resultado de 36 hallazgos de no conformidades, logrando un cierre de 27 con acciones de manera oportuna.

En el segundo semestre el indicador de efectividad fue del 85% con relación al cumplimiento oportuno al cierre de no conformidades detectadas, generando igual índice frente al total de acciones de mejora registradas.

En la última auditoría de ICONTEC no se presentaron hallazgos de no conformidades.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección se llevó a cabo en el mes de marzo del 2023. Se verificó el cumplimiento de las entradas para la revisión requeridas por la norma, así como los resultados o salidas de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Como aspectos relevantes se destacan la revisión del plan estratégico 2022/2026, para su actualización, la proyección de la misión - visión enmarcado bajo las líneas y objetivos estratégicos y una orientación bajo la definición de principios corporativos, su mercado objetivo proyectado y promesa de valor actualizada.

Para el año 2023 se contemplan una serie de actividades macro alineadas con el Programa Anual de Trabajo y el presupuesto, con proyección a nivel de cumplimiento normativo, liderazgo de la entidad y pensamiento enfocado los empresarios.

Así mismo se han definido las prioridades y los objetivos estratégicos que permitirán la mejora continua, planificados para el 2023, están proyectados algunos tales como: Seguimiento a los resultados de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión alineados con el Plan Estratégico de la entidad 2022/2026, el análisis e implementación de la nueva normatividad aplicable al SIG, la revisión, reestructuración y mejora a las actividades propias del SIG, así como del SGSST, velando por el cumplimiento legal y normativo de cada uno de los sistemas de gestión.

El direccionamiento estratégico de la entidad está sustentado en el Plan Estratégico 2022/2026, pilar fundamental de la planeación institucional, el cual se debe desarrollar para el cumplimiento de variables y objetivos estratégicos, orientados al cumplimiento de la misión y la visión, los que se dinamizan a partir de las actividades contenidas en el Plan Anual de Trabajo PAT y el presupuesto anual, instrumentos que son evaluados periódicamente, mediante indicadores de gestión, dentro de las perspectivas del Balanced Scorecard (BSC), instrumento principal para la evaluación y seguimiento.

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

El logo se usa en la página web, material publicitario y presentaciones.

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

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?

No

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

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?

No.

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

No.

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

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

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

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

Se recomienda Renovar, Restaurar y Reducir el alcance del certificado del Sistema de Gestión	ISO 9001:2015		
Nombre del auditor líder: ALVARO PERDOMO Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2023	06 08

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	XX
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	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)	XX
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoría firmada por la organización.	XX
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoría con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

- ✓ Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2023-05-25 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 2023-06-06.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/>	No – Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor	Requisito(s): 9.2.1 e)
Descripción de la no conformidad: La organización no realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora Injustificada.		
Evidencia: No se está dando cumplimiento a los plazos establecidos para la entrega de evidencias en los planes de acción de los hallazgos de No Conformidades (NC) de la auditoría interna realizada en septiembre de 2022:		
<ul style="list-style-type: none"> • En el proceso de Comunicaciones las actividades del plan de acción de las NC 32 y NC 33 se venció el 21 de noviembre de 2022 y el 02 de enero de 2023, respectivamente, sin que se hubiesen entregado las evidencias del plan de acción. • En el proceso de Sistemas para la NC 29 el plazo venció el 09 de diciembre 2022. <p>Así mismo no se le está dando cumplimiento al procedimiento de Medición, Análisis y Mejora MAM-PR-001 en donde se establece un plazo de 30 días para el desarrollo de los planes de acción y entrega de evidencias.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el filtro de todas las acciones abiertas y vencidas entre ellas la NC 29 (sistemas), NC 33 y NC 34 (comunicaciones), remitiendo a los líderes y solicitando su cierre con una fecha de proyección (12 de junio) fecha máxima.	Correo electrónico y listado de acciones filtradas	2023/06/15
Realizar seguimiento a los cierres respectivos, frente a las acciones que no generen su cierre, se solicitara a la Presidencia y Dirección Administrativa (Gestión Humana), las acciones pertinentes de llamados de atención requeridos.	Listado de acciones filtradas y correo a las áreas respectivas, solicitando los llamados de atención	2023/06/16
Descripción de la (s) causas (s)		
<ol style="list-style-type: none"> 1. No hay un cierre oportuno de las acciones porque no hay un compromiso con el sgc que permita de inicio a fin una trazabilidad y seguimiento por parte de líderes y auditores (en el caso de hallazgos de no conformidad generadas de auditorías) 2. Porque no se tienen en cuenta por parte de los líderes las recomendaciones y pasos necesarios o requeridos frente a la trazabilidad de las acciones en cuanto a Causas, plan de tratamiento, plan de mejoramiento y sus soportes respectivos; razón por la cual quedan las acciones parcialmente tratadas. 3. Falta de comunicación y seguimiento entre las partes (líderes - auditores) para validar la información, realizar seguimiento y dar cierre oportuno 		

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
<p>Crear Mesa de trabajo – taller donde se socialicen las recomendaciones y paso a paso de la trazabilidad de las acciones de no conformidad, producto no conforme, acción correctiva y oportunidad de mejora; con líderes de proceso y auditores.</p>	<p>Informe ejecutivo de la actividad con su respectiva lista de asistencia.</p>	<p>2023/05/31</p>
<p>Solicitar a la dirección administrativa una Circular (u otra acción) de las medidas a generarse ante el incumplimiento de acciones al sistema integrado de gestión, circular emitida desde presidencia con el visto bueno de las áreas respectivas y su envío masivo a todos los funcionarios.</p>	<p>Circular o medida administrativa generada y su respectivo envío de comunicación</p>	<p>2023/06/16</p>

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

Consulte la [Guía para la solución de no conformidades en la ruta](https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/) <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link [Evaluación de la conformidad](#).

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC- Evaluación de la conformidad.

**ANEXO 3
Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN**

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



EMPRESA:	CAMARA 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
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 de servicios de registro público: (Registro mercantil, registro único de proponentes y registro de entidades sin ánimo de lucro. Prestación de servicios de conciliación y arbitraje. Prestación del servicio de afiliación.			
Criterios de Auditoría	NTC ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input checked="" type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración <input checked="" type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada)			
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
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), matrículas e inscripción de actos, libros y documentos. Servicio de formación y capacitación. Servicio de conciliación y arbitraje. Servicio de afiliación.		
Calle 17 No. 9-37, Piso 2, Chiquinquirá, Boyacá, Colombia			
Calle 11 No. 10-37, Garagoa, Boyacá, Colombia			
Carrera 5 No. 16 – 95, Moniquirá, Boyacá, Colombia	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 afiliación.		
Carrera 6 No.10-51, Guateque, Boyacá, Colombia			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

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



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Alvaro Perdomo Burgos (APB)	Correo electrónico	aperdomo@icontec.net
Auditor	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

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)
2023-05-17	Calle 17 No. 9-37, Piso 2 Chiquinquirá				
	08:00	09:30	Registros públicos: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7:	APB	Julie Garcia - Jessika Velasco
	09:30	10:30	Formación y capacitación: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Julie Garcia - Laura Forero - Germán Salinas
	10:30	11:30	Servicio de afiliaciones: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Julie Garcia - Liliana Martínez - Germán Salinas
	11:30	12:00	Informe de avance	APB	Los participantes

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA 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)
	12:00	14:00	Receso – Desplazamiento a Tunja		
	Calle 35 No. 10-09, Tunja – Sede Norte				
	14:00	14:30	Reunión de apertura	APB	Líderes de proceso
	14:30	16:00	Liderazgo y compromiso de la Dirección, contexto de la organización, revisión por la Dirección, direccionamiento estratégico 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.5, 9.3, 10.3	APB	Julián Galvis Pabón
	16:00	17:00	Formación y capacitación: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Gloria Guerrero - Laura Forero - German Salinas
	17:00	17:30	Informe de avance	APB	--
2023-05-18	Calle 21 No.10-52 Tunja – Sede Centro				
	08:00	09:30	Registros públicos: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Fernando López - Jessika Velasco
	09:30	11:00	Gestión Humana: 7.1.2, 7.1.4, 7.2, 7.3	APB	Judith Parra
	11:00	12:30	Sistemas: 7.1.1, 7.1.3	APB	Ricardo Bernal
	12:30	14:30	Receso - Desplazamiento a Moniquirá	APB	
	Carrera 5 No. 16 – 95 – Moniquirá				
	14:30	15:30	Registros públicos: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Dania Rodríguez Jessika Velasco.
	15:30	16:30	Formación y capacitación: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Dania Rodríguez - Laura Forero - Germán Salinas
	16:30	17:00	Informe de avance	APB	--
2023-05-19	Calle 35 No. 10-09, Tunja – Sede Norte				
	08:00	09:00	Registros públicos: 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Jessika Velasco Fernando López
	09:00	10:30	Centro de conciliación: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	APB	Yessika González Fernando López
	10:30	12:00	Seguimiento, medición, análisis y mejoramiento, auditorías Internas: 9.1, 9.2.1, 9.1.3, 10.2, 10.3	APB	María Fernanda González
	12:00	13:00	Gestión de Atención al cliente:	APB	Dilsa Roa

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA 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)
			Atención de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, evaluación del grado de satisfacción del cliente: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la organización.		
	13:00	14:00	Receso	APB	
	14:00	15:00	Comunicaciones: 7.4	APB	Miguel Ángel Moreno
	15:00	16:00	Preparación de informe	APB	
	16:00	17:00	Reunión de cierre	APB	Líderes de Proceso
Observaciones:					
Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos:					
La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. Durante toda la auditoría se verificarán control de documentos [7.4, 7.5], las acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), recursos de seguimiento y medición de los procesos [7.1.5], responsabilidad, autoridad y comunicación [5.3, 7.4, 7.5], requisitos para los productos y servicios [8.2] no conformidad y acción correctiva [10.2, 10.3] Se verificará el control de los procesos tercerizados (si aplica).					
No se requieren aspectos logísticos especiales para el desarrollo de la presente auditoría.					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del Sistema de Gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2023-05-02		

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (1) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) 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: 2023-06-05

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA

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 NA y el requisito al que fue reportada NA. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:

Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión

<mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf>

Nombre del Representante de la Organización:

JULIAN ANDRES GALVIS PABON

Firma:

