

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE			
1.2. SITIO WEB: www.cccasanare.com.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Diagonal 16 No 14-08 Oficina Principal. Yopal, Casanare, Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	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
	Carrera 15 No. 7A -15	Aguazul, Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
	Carrera 13 No. 8 -24	Villanueva, Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
	Calle 9 No. 6-45	Paz de Ariporo, Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
	Carrera 13 número 6-81	Tauramena Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
Prestación de los servicios de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro y aquellos asignados por el gobierno nacional a través del registro único empresarial. Servicios de conciliación, métodos alternos de solución de conflictos, afiliación, formación empresarial, articulación público privada, promoción y desarrollo empresarial.			
No aplicable: 8.3. Diseño y desarrollo			
Provision of public records services: Commercial register, single registry of proponents, registration of non-profit entities and those assigned by the national government through the single business registry. Reconciliation services, alternative methods of conflict resolution, affiliation, business training, public-private articulation, promotion and business development.			
1.5. CÓDIGO IAF: 39			
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A.			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015 + NTC ISO 14001:2015 + Documentación			

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



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	CARLOS ROJAS	
Cargo:	Presidente Ejecutivo	
Correo electrónico	crojas@cccasanare.co; jcalderon@cccasanare.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input checked="" type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación anticipada <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)		
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 auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica para ISO 14001:2015)	2018-11-14	0,5
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-11-14	0,5
Auditoría en sitio	2018-11-26 AL 29	7,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	LIBIA SARMIENTO DURAN	
Auditor	JIM ALEXANDER MORENO	
Experto Técnico	N.A.	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
	CALIDAD	
Código asignado por ICONTEC	SC 2643-1	
Fecha de aprobación inicial	2004-12-01	
Fecha última modificación	2017-12-22	
Fecha de próximo vencimiento:	2020-02-26	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

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.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 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.

“La certificación del Sistema de Gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer bienes o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la certificación. La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.”

REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ES-R-SG-001, Versión 5, Numeral 4.2).

- 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

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

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

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

- 2018-11-27: Sede en Tauramena
- 2018-11-28: Sede en Paz de Ariporo
- 2018-11-26 al 29: oficina principal en Yopal

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordados con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3. Diseño y desarrollo. La omisión de este numeral en el desarrollo del sistema integrado de gestión no afecta la calidad de los servicios ofrecidos, no compromete la capacidad o responsabilidad de la empresa para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente o los reglamentarios aplicables.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: Los servicios de la Cámara de Comercio de Casanare no requieren control de dispositivos para realizar mediciones o efectuar el seguimiento de variables relativas al producto o al proceso para evidenciar la conformidad con los requisitos que aseguren la validez y fiabilidad de los resultados.

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

Si No NA

Desde Gestión administrativa (Contratación) se evaluó:

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A.
Numerales de la norma ISO 9001, iso 14001, auditados en el proyecto:	9001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10 14001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10
Numero de Contrato:	029 DE 2018
Entidad Contratante:	Cámara de Comercio de Casanare
Localización:	Yopal
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	N.A.
% de participación y nombre de cada empresa participante	100%
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Supervisión directa por Cámara de Comercio (gerente del área que solicita el servicio)
Fecha de inicio del proyecto:	2018-11-13
Fecha de finalización del proyecto:	2018-11-13 (un día)
Objeto del contrato y descripción del contrato	Realizar capacitación de ocho (8) horas con la temática Gerencia de bienes en el marco normativo contable para entidades

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

	del Gobierno en desarrollo del convenio: Alcaldía de Tauramena-Cámara de Comercio	
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de capacitación empresarial, métodos alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N.A. (Establecidos dentro del convenio Marco).	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial X	Documental X

2)

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A.
Numerales de la norma ISO 9001, iso 14001, auditados en el proyecto:	9001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10 14001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10
Numero de orden	1507
Entidad Contratante:	Cámara de comercio de Casanare
Localización:	Yopal
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	NA.
% de participación y nombre de cada empresa participante	100%
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Directamente por la Cámara de comercio
Fecha de inicio del proyecto:	2018-11-16
Fecha de finalización del proyecto:	2018-11-16
Objeto del contrato y descripción del contrato	Suministro de: 30 delantales Material anfi-fluidos, Color rojo con dos logos bordados /Cámara de comercio y con un bolsillo Solicitud realizada por la Gerencia de Competitividad: programa cultura del Servicio.
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de capacitación empresarial, métodos alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público

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

	privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N.A.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	X

3)

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A.
Numerales de la norma ISO 9001, iso 14001, auditados en el proyecto:	9001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10 14001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10
Numero de orden	1444 de octubre de 2018
Entidad Contratante:	Cámara de comercio de Casanare
Localización:	Yopal
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	NA.
% de participación y nombre de cada empresa participante	100%
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Directamente por la Cámara de comercio
Fecha de inicio del proyecto:	2018-10-29
Fecha de finalización del proyecto:	2018-11-01
Objeto del contrato y descripción del contrato	Colocar un aviso de un cuarto de página en el diario extra Casanare sobre el proceso de elecciones de junta directiva de la Cámara de Comercio de Casanare.
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de capacitación empresarial, métodos alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.

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

Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N.A.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	X

Desde Capacitación empresarial (EFE):

1)

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A.	
Numerales de la norma ISO 9001, iso 14001, auditados en el proyecto:	9001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10 14001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10	
Numero de contrato	246 de 2018-02-21	
Entidad Contratante:	Alcaldía de Aguazul (Casanare)	
Localización:	Aguazul (Casanare)	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Mínima cuantía con Alcaldía de Aguazul	
% de participación y nombre de cada empresa participante	N.A.	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Supervisión directa por la Alcaldía	
Fecha de inicio del proyecto:	2018-02-21	
Fecha de finalización del proyecto:	2018-03-07	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Fomentar la promoción y divulgación de la oferta turística del Municipio de Aguazul en vitrinas turísticas nacionales e internacionales, a través de la participación en la versión 37 de la Vitrina Turística Anato a realizarse en Bogotá.	
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de capacitación empresarial, con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N.A.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2)

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A.	
Numerales de la norma ISO 9001, iso 14001, auditados en el proyecto:	9001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10 14001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10	
Numero de contrato	Contrato entre Cámara de Comercio y Universidad Pontificia Bolivariana, de fecha 2018-07-05.	
Entidad Contratante:	convenio con Universidad Pontificia Bolivariana para ofertar formación	
Localización:	Yopal (Casanare)	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	convenio con UPB	
% de participación y nombre de cada empresa participante	N.A.	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Supervisión directa por la Cámara de comercio	
Fecha de inicio del proyecto:	2018-08-03	
Fecha de finalización del proyecto:	2018-10-06	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Diplomado en derecho comercial (100 horas) para catorce participantes.	
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de capacitación empresarial, con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N.A.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	X

3)

Nombre del Proyecto / Contrato:	N.A.	
Numerales de la norma ISO 9001, iso 14001, auditados en el proyecto:	9001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10 14001: 4.1, 4.2., 4.3., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1., 8.2., 9., 10	
Numero de contrato	convenio con Universidad del Rosario :	
Entidad Contratante:	Cámara maneja convenio con Universidad del Rosario	
Localización:	Yopal (Casanare)	

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		
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	convenio	
% de participación y nombre de cada empresa participante	N.A.	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	supervisión directa por Cámara	
Fecha de inicio del proyecto:	2013-08-20	
Fecha de finalización del proyecto:	no tiene fecha de terminación se prorroga por mutuo acuerdo	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Especialización en Gerencia de empresas, se cuenta con 15 participantes. Convenio específico de Colaboración Institucional celebrado entre la Cámara de Comercio de Casanare y la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario para la extensión del Programa de Especialización en Gerencia de Empresas	
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de capacitación empresarial, con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N.A.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	X

1)		
Nombre del Proyecto / Contrato:	CONTRATO DE COFINANCIACIÓN	
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	ISO 9001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2 ISO 14001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 9.1, 10.2.	
Numero de Contrato:	PC+C015-017	
Entidad Contratante:	FIDUCOLDEX	
Localización:	Departamento de Casanare, Departamento del Meta	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	En consorcio	
% de participación y nombre de cada empresa participante	80% Cámara de Comercio de Casanare, 20% Cámara de Comercio de	

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

	Villavicencio				
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	INNPULSA				
Fecha de inicio del proyecto:	2018-03-16				
Fecha de finalización del proyecto:	2020-03-15				
Objeto del contrato y descripción del contrato	Fortalecimientos de las cadenas de valor de turismo en el corredor llanos, bajo los productos de ecoturismo, observación de fauna silvestre y turismo rural.				
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de formalización (registros delegados por el Estado), afiliados, capacitación empresarial, métodos alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva.				
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N/A				
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	<table border="1"> <tr> <td>Presencial</td> <td>Documental</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> </tr> </table>	Presencial	Documental		X
Presencial	Documental				
	X				

2)

Nombre del Proyecto / Contrato:	CONVENIO DE COLABORACIÓN
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	ISO 9001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2 ISO 14001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 9.1, 10.2.
Numero de Contrato:	443
Entidad Contratante:	CONFECÁMARAS
Localización:	Yopal Casanare, Arauca Arauca, Villavicencio Meta.
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual
% de participación y nombre de cada empresa participante	N/A
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	N/A
Fecha de inicio del proyecto:	2018-02-05
Fecha de finalización del proyecto:	2020-11-30
Objeto del contrato y descripción del contrato	Desarrollo de 25 prototipos y/o proyectos de innovación bajo la estrategia del programa Alianzas para la Innovación Fase 4.
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de formalización (registros delegados por el Estado), afiliados, capacitación empresarial, métodos

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

	alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N/A	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X

3)

Nombre del Proyecto / Contrato:	CONVENIO PUM	
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	ISO 9001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2 ISO 14001: 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 9.1, 10.2.	
Numero de Contrato:	443	
Entidad Contratante:	PUM	
Localización:	Departamento de Casanare	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual	
% de participación y nombre de cada empresa participante	N/A	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	N/A	
Fecha de inicio del proyecto:	2017-10-23	
Fecha de finalización del proyecto:	2018-12-31	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Realziar una segunda de etapa de cuatro misiones PUM en los sectores ganadero, agrícola, tusristico, salud, emprearias de servicios para oil and gas, ecología y medio ambiente y alimentos	
Actividades del alcance auditadas.	Prestación del servicio con los procesos misionales de formalización (registros delegados por el Estado), afiliados, capacitación empresarial, métodos alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	N/A	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No . se incluya la sede en Tauramena

.se realizó ajuste a la redacción del alcance quedando tal y como se plasma en el presente informe.

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

3.12. ¿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 NA

- Decreto Número 1273 de 1987 por la cual se crea la Cámara de Comercio de Casanare con sede municipal de Yopal y se designa la Junta Directiva y se fija la jurisdicción.
- Acuerdo No 37 de 2015 por la cual se aprueba la reforma de Estatutos de la Cámara de Comercio de Casanare
- Plan Estrategia Corporativa 2016-2022
- Ley 1727 de 2014 se reforma el Código de Comercio, se fijan normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad y el funcionamiento de las Cámaras de Comercio y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1429 de 2010 Reactivación empresarial
- Decreto 2042 de 2014. (Octubre 15). Por el cual se reglamenta la Ley 1727 de 2014, el Título VI del Libro Primero del Código de Comercio y se dictan otras.
- Código de comercio

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 El otorgamiento de ISO 14001:2015, las nuevas instalaciones administrativas (infraestructura), la desagregación del proceso Gestión Administrativa y Gestión financiera, la ampliación de alcance a la oficina en Tauramena.

-Se ajusto la redacción del alcance alineándola al marco normativo:

Alcance antiguo:

Prestación del servicio con los procesos misionales de formalización (registros delegados por el Estado), afiliados, capacitación empresarial, métodos alternos de solución de conflictos, promoción y desarrollo empresarial y de articulación público privado; con una organización estratégica de los procesos presidencia ejecutiva, control interno y calidad; soportados en los procesos de apoyo gestión administrativa, humana, de tecnología y financiera. En su sede principal de Yopal y sus seccionales Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo y Tauramena.

Alcance nuevo:

Prestación de los servicios de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro y aquellos asignados por el gobierno nacional a través del registro único empresarial.

Servicios de conciliación, métodos alternos de solución de conflictos, afiliación, formación empresarial, articulación pública privada, promoción y desarrollo empresarial.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No NA .

Proceso de origen externo: servicios de alimentación en el alquiler de salones para capacitación empresarial, servicio de docentes.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, 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 . Los resultados de auditoria

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior (aplica para ISO 9001:2015) de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	6.3.b. La organización no realiza de manera planificada los cambios que comprometen la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. <u>Evidencia:</u> No se evidencia planificación para actualización del Sistema de Gestión de la Calidad con los criterios de ISO 9001:2015.	Se cuenta con procedimiento para Gestión del cambio, se evidencia capacitación y socialización sobre dicho procedimiento y trabajo de la institución sobre el tema. se evidencia cumplimiento del plan de acción presentado y aprobado por el auditor líder.	si
2	6.1.1. Para el establecimiento de los riesgos, la organización no consideró: 1. Las cuestiones internas y externas. 2. Prevenir y/o reducir	se evidenció actualización de la matriz de riesgos y oportunidades, planes de acción definidos. Se evidencio en cada proceso la matriz de riesgos y oportunidades, se	si

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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	<p>efectos no deseados. <u>Evidencia:</u> 1. En el “SIG-R-019V2 análisis de riesgos” no son establecidas las acciones frente a los riesgos por pérdida de información y control tecnológico para prestación del servicio. 2. No son identificados los riesgos por manejo de dinero en actividades de “Formalización”. En visita al área de formalización de la oficina de Yopal, se evidencia caja de dinero sobre escritorio y ausencia de su responsable.</p>	<p>dejó como aspecto por mejorar el tema fortalecimiento en los riesgos en cuanto a su relación con la estrategia corporativa. Se evidenció cumplimiento del plan de acción propuesto por la organización y aprobado por el equipo auditor en el año inmediatamente anterior.</p>	
3	<p>La Organización no determina las partes interesadas pertinentes, sus requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad y comprensión de las necesidades y expectativas para realizar el seguimiento y revisión de la información Evidencia:</p> <p>No se evidencia la identificación y análisis de los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes en los procesos auditados Promoción y Desarrollo Empresarial y Métodos Alternos de Solución de Conflictos, para el seguimiento y monitoreo puntual para el cumplimiento de los resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Se evidencia identificación de partes interesadas por proceso, alineadas a la corporativa. se evidenció cumplimiento del plan de acción propuesto.</p>	si
4	<p>La Revisión por la Dirección no incluye la información sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad relativa a la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades Evidencia:</p> <p>En el PRE-R-002 V8 “Informe de Revisión por la Dirección” No 01-2017 de fecha 20 de abril de 2017, no se incluye el análisis de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades</p>	<p>Se evidenció informe de revisión gerencial el cual incluye los elementos de entrada de acuerdo a las normas trabajadas. Se evidencia cumplimiento del plan de acción.</p>	si
5	<p>No se incluyen en las salidas de la Revisión por la Dirección las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad Evidencia:</p> <p>En el PRE-R-002 V8 “Informe de Revisión por la Dirección” No 01-2017 de fecha 20 de abril de 2017, no se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora y las necesidades de cambio en el Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Se evidenció informe de revisión gerencial el cual incluye los elementos de entrada de acuerdo a las normas trabajadas. Se evidencia cumplimiento del plan de acción.</p>	si

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			
6	La Organización no identifica los requisitos de seguimiento a través de la prestación del servicio Evidencia: En el proceso Métodos Alternos de Solución de Conflictos, no se evidencia en el registro MSC-R-021 versión 1 "selección de peritos", la identificación del acta de reunión del Consejo Directivo No 10 del 8 de agosto de 2017 que aprueba la elección y nombramiento de María Alejandra Mariño Porras y Jorge Eliecer Rodríguez Galvis, como peritos designados.	Se evidencia mejoras en el control operacional realizado. se evidencia cumplimiento en el plan de acción aprobado por el auditor líder.	si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>4.1 HALLAZGOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS REQUISITOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El compromiso de las directivas de la organización, respecto a la continuidad del Sistema de Gestión implementado, y su reconocimiento como herramienta administrativa fundamental para la mejora de la satisfacción del cliente y el crecimiento de la organización, evidenciado por su participación activa durante el desarrollo de la presente auditoría. ✓ La experiencia de la organización en la prestación del servicio, ya que permite la consolidación de la organización en el mercado, fortalece su imagen corporativa y apoya el logro de la misión y visión organizacional. ✓ El mantenimiento de la información documentada actualizada en la Nube - Google Drive lo que permite mitigar el uso de papel, además de la disponibilidad de dicha información para las operaciones de la entidad. ✓ La implantación de certimail como plataforma virtual en manejo de documentación lo cual permite mitigar el uso del papel en las actividades de conciliación y arbitraje. ✓ El uso del Sistema Integrado de Información el cual permite de manera unificada verificar y extraer información relacionada con los registros que conforman el tejido empresarial. ✓ El compromiso de la alta dirección por mantener siempre activa la certificación del sistema integrado de gestión porque genera valor en la prestación del servicio y garantiza las condiciones adecuadas de competitividad. ✓ La nueva sede permite generar los espacios adecuados para el personal que labora en la Cámara de Comercio, adicionalmente aumenta la satisfacción y confort de los usuarios frente a la prestación del servicio. ✓ La creación de la Red de Afiliados que genera la identificación de los matriculados y los afiliados lo cual determina las acciones de mejoramiento de intervención y acercamiento a la organización ✓ El primer puesto en INNCLUSTER congreso nacional de iniciativas Clúster realizado en 2017-09-28 y 29 evidenciando el trabajo hacia el tejido empresarial vinculado a través de la Cámara; el traslado de colaboradores a Barcelona con el fin de conocer modelos de gobernanza, viaje que fue asumido costos por Innpulsa: La separación de lo administrativo y financiero en la entidad, creándose cargo de Profesional de operaciones y cargo de Técnico enfocado a los recursos

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- físicos de la organización.
- ✓ El fortalecimiento en Casanare de los clúster de: Oil and Gas, Turismo de naturaleza, piña y Ganadería; por medio de los cuales las empresas se han colaborado estratégicamente para obtener beneficios comunes a través del apoyo brindado.
 - ✓ Los cambios de horario acomodándose y articulando con las empresas (7:00am a 12:00) y (14:00 a 17:00) con miras aprovechar la iluminación natural, disminuir costos de consumos en energía....
 - ✓ El trabajo hacia el manejo de las TIC's .a través de Confecamaras brindando respuesta a la legislativa nacional sobre el trabajo a realizar.
 - ✓ Competitividad empresarial, actualmente el departamento en el puesto número 12 a nivel nacional, evidenciando el enfoque hacia el crecimiento de las empresas de la región.
 - ✓ Los 7 retos para el 2022, el trabajo hacia la reducción en el índice de informalidad (meta del 90% para la formalidad),
 - Promover iniciativas cluster y valor compartido para mejorar la competitividad
 - Liderar conocimiento del entorno para orientar las decisiones fundamentales
 - Promover la formación empresarial de calidad para el 30% de los empresarios
 - Empresarios mediante prestación servicios Premium
 - Operación líder del MASC en la región y primer centro a nivel nacional especializado en asuntos estratégicos
 - Eje referencial de la efectividad interna para el empresario Casanareño
- El cual se evidencia en la gestión realizada por la organización y la imagen a nivel corporativo frente a la comunidad.
- ✓ Las nuevas instalaciones en cuanto a la infraestructura a través de la participación de la comunidad (35 empresas locales y 1 de aguazul), la interventoría a través de empresa local lo cual brindo participación a la comunidad Casanareña y mejoras en el ambiente laboral.

Gestión Administrativa:

- ✓ La segregación del proceso Gestión Administrativa y Gestión Financiera, lo cual facilita el manejo y enfoque objetivo hacia los recursos de la Institución.
- ✓ El trabajo con los microempresarios, su proceso de formación, la comunicación con la EFE para el aseguramiento de competencias de los docentes y socialización con el Comité de mesa para los proveedores de la Institución con el fin de mejorar la coherencia entre el resultado y lo buscado a través del proceso realizado.

Sistema de gestión ambiental :

- ✓ La solicitud de contenedores a PILAS POR COLOMBIA para el trabajo de recolección y la vinculación de los empresarios (se cuenta con tres colegios vinculados actualmente y la aprobación por parte de PILAS CON EL AMBIENTE), lo cual evidencia el enfoque hacia las mejoras en la protección del medio ambiente y prevención de la contaminación.
- ✓ La realización de jornada de siembra de árboles en la ciudad de Yopal en el sitio recomendado por IDURY (Instituto Desarrollo Urbano y rural de Yopal) lo cual evidencia el enfoque hacia la generación de cultura ambiental, ola verde y mejora del clima.
- ✓ Las campañas hacia la movilización usando bicicletas lo cual disminuirá la contaminación, impacto sobre la huella de carbono generada y consumo del recurso, a la vez que incrementa el componente deportivo en el personal.

Talento humano:

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ El trabajo hacia el salario emocional a través :
 - Compensatorios por cumpleaños (media jornada)
 - Bono de cumpleaños
 - Compensatorio por grado
 - Emprende en familia
 - Auxilio por calamidad
 - Médico empresarial (funcionarios, pasantes SENA, familiares de primero y segundo grado de afinidad y consanguinidad).
 - Bonificación por cumplimiento de metas

Entre otros lo cual motiva al personal hacia su desempeño y mejora en la Institución

- ✓ La flexibilidad en cuanto a la participación JORNADAS DEPORTIVAS INTERCAMARAS DE COMERCIO en la cual se cuenta con planes de entrenamiento, asignación de tiempos de acuerdo a la planificación, el asumir el 50% de los costos para los traslados, motivando al personal en la participación de las Olimpiadas elevando el nivel de competencia con el nombre de la Institución.

Capacitación Empresarial:

- ✓ El convenio con EAN a través del cual se obtiene beneficio financiero, los beneficios en costos para el estudiante a través del convenio con Universidad del Rosario (Bogotá), las alianzas estratégicas a través de la Universidad Javeriana y Pontificia para diplomados lo cual a través de las negociaciones se obtienen oportunidades a la comunidad y empresarios Casanareños.
- ✓ La página web de la EFE: www.efe.edu.co, el manejo de las redes sociales, por medio de la cual se ha realizado posicionamiento de marca y posicionamiento del empresario.

Comunicaciones:

- ✓ La emisora EMPRENDE RADIO (actitud 100% positiva), los comunicados de prensa, la aplicación a través de la cual se puede escuchar la emisora, el uso del whatsapp, el incremento en los seguidores a través de las redes sociales (Facebook, instagram, twiter, youtube), el acercamiento para con visitas de colegios, empresarios los días miércoles, entre otros lo cual facilita la interrelación entre la comunidad Casanareña y la institución, mitigación de impactos en movilización, consumos de papelería, entre otros.
- ✓ El software Docxflow a través de la cual se hace seguimiento a la correspondencia y se controlan los tiempos de respuesta coherentes con la legislación.

4.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El trabajo hacia la implementación de la ISO 45001, lo cual facilitará los cumplimientos legales asociados y blindar a la organización ante posibles eventos que pudieran afectarla económicamente.
- La trazabilidad respecto a la propuesta de valor, objetivos estratégicos y planes de acción para el fortalecimiento del componente sobre la perspectiva del ciclo de vida del servicio aterrizando la información presentada a la situación real de la Institución, conllevando al conocimiento aterrizado por parte de los colaboradores en las metas propuestas.
- Mejorar la articulación y coherencia entre los riesgos y oportunidades desde el punto de vista ambiental y calidad en relación con los objetivos del sistema integrado de gestión con los siete (7) retos para el año 2022, pudiendo con ello facilitar la valoración sobre los riesgos, oportunidades, controles, planes de acción y trazabilidad sobre la información presentada.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- La identificación en la revisión gerencial del elementos de entrada relacionado con :
 - Los cambios en los riesgos y oportunidades en relación al sistema de gestión ambiental, establecimiento de la línea base de acuerdo con los programas de gestión y enfoque de los objetivos ambientales, concretar pudiendo de esta forma mejorar.
- Involucrar el área de sistemas para que a través de la participación activa del personal y las solicitudes realizadas se fortalezca el capital humano en su intervención hacia las necesidades en cuanto a software aplicable al sistema de gestión integral (9001 + 14001) trabajado.
- El enfoque de las salidas no conformes a nivel de los procesos misionales, el fortalecimiento de concepto para que facilite el tratamiento a realizar y facilite la ponderación del valor económico que pudiera afectarse por los no conformes que pudieran presentarse.
- El trabajo hacia el cumplimiento Resolución 1565 de 2014, Resolución 1231 de 2016, ley 1503 de 2011 pudiendo de esta forma concretar la necesidad o no de un Plan Estratégico de seguridad vial y las respuestas a los requerimientos legales asociados.
- Fortalecer el mecanismo de determinación de cuestiones internas y externas del contexto que permita garantizar su pertinencia y el desarrollo de las fases de seguimiento y revisión en cumplimiento con las estrategias planteadas en la matriz DOFA.
- Fortalecer la identificación y documentación de acciones correctivas en cada ciclo, de tal manera que se soporte de mejor manera la generación de acciones orientadas a la mejora continua de la organización y del SIG.
- Establecer un mecanismo de retroalimentación que permita evaluar el nivel de impacto frente al conocimiento impartido en la capacitación a los participantes sobre temas específicos.
- Considerar la determinación de metas retadoras de los indicadores existentes en los procesos de los cuales han cumplido ampliamente esta meta establecida durante las últimas mediciones, de tal forma que las nuevas metas contribuyan al mejoramiento continuo.
- Ajustar el procedimiento Registros Públicos PRO-FOR-001 en el ítem 8 en relación a la entrega de documentos para Archivo considerando la pertinencia en el diligenciamiento del formato Relación de Reparto FOR-FOR-005.
- Fortalecer la perspectiva del ciclo de vida en los servicios prestados por la organización desde el ámbito comercial de tal forma que se profundice en la identificación de posibles aspecto e impactos ambientales y el establecimiento de las acciones para su abordaje de ser necesario.
- Determinar el grado de relevancia de los aspectos e impactos ambientales basados en los impactos generados en cada uno de ellos, diferenciando si son situaciones rutinarias o emergentes.

Gestión Administrativa:

- La comunicación a la EFE para que a través del formato: Selección de docentes para capacitación FOR-EFE-015 se evidencie de mejor forma como la Cámara de comercio asegura la competencia (educación, formación y/o experiencia) de los profesionales asignados para el servicio.
- Fortalecer la identificación de los criterios de evaluación y reevaluación en coherencia con lo solicitado por la norma aplicada.
- El nombre del indicador relacionado con las salidas no conformes de tal forma que se identifique su valoración en relación a las quejas presentadas por los servicios realizados durante el periodo, facilitando con ello la interpretación sobre lo trabajado y el objetivo del proceso buscado.
- La comunicación al proveedor sobre el promedio del resultado obtenido en la evaluación y su resultado con relación con el total de los evaluados, fomentando con ello el trabajo hacia la mejora

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

lo cual beneficiara a las partes.

Comunicaciones:

- La activa participación del personal en la actualización de la matriz de comunicaciones: para que a partir del empoderamiento y manejo por parte de dueños de proceso y colaboradores se dinamice e interiorice de tal forma que asegure su manejo adecuado.
- La integración e interrelación desde el proceso hacia la respuesta por parte de la institución sobre los cumplimientos en las normas implementadas.
- El aterrizaje de los indicadores, índices, frecuencias de medición y formas de seguimiento para que evidencie los resultados de la gestión realizada a través del proceso.

Sistema de gestión ambiental :

- Desde el procedimiento Identificación de aspectos e impactos fortalecer el tema relacionado con aspectos de control e influencia, facilitando con ello los controles correspondientes hacia la mitigación de los impactos que puedan generarse.
- Mejorar en la política del sistema de gestión integrado: el compromiso ambiental hacia protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, pudiendo de esta forma evidenciar la implementación bajo los requerimientos de la ISO 14001:2015, de igual forma conllevará a la mejora en el despliegue de objetivos ambientales y la planificación de las acciones para lograrlos.
- En cuanto a objetivos ambientales: definir comunicación, métodos de seguimiento y medición de tal forma que se aterrice a las condiciones actuales de la organización y les facilite el logro de los mismos.
- En la matriz de aspectos e impactos ambientales mejorar la identificación respecto a:
 - Actividad mantenimiento de vehículo: respecto a generación de residuos pudiendo identificar de forma puntual el tipo de residuos como filtros de gasolina, filtros de aceite, llantas, consumo de combustible, entre otros conllevando a mejorar el manejo y disposición de residuos a través de los pos consumos existentes.
- Fortalecer en la matriz de aspectos e impactos: como la organización asegura el cumplimiento de los requisitos legales puntuales a los aspectos e impactos identificados, facilitando con ello la disposición final de los residuos generados y la prevención con la contaminación y cuidado del medio ambiente.
- Mejorar la identificación en la organización del criterio a partir del cual según la metodología utilizada se define la creación o no de un programa de gestión.
- La comunicación con los proveedores de mantenimiento de vehículos (Erik Montero (revisión sistema de inyección y cambio de terminales), Wilmar Jones Estrada (mantenimiento aire acondicionado), Pedro Josué Nova (suspensión y sistema eléctrico), Energía limpia de Colombia (cambios de aceite)entre otros) para que sea enviado de forma puntual la certificación sobre la disposición final de los residuos generados en las actividades realizadas en la camioneta (IPD 210).
- Concretar la solicitud ante GREEN, Reciclables, para las campañas en la recolección de RAEEES, fomentando con ello la cultura hacia la prevención en la contaminación.
- La identificación de la línea base a partir de la cual puedan definirse indicadores asociados a los programas de gestión que evidencien los logros alcanzados a través de las actividades realizadas.
- La estructuración sobre el manejo de actividades de reciclaje para que se consolide y facilite las metas propuestas a través del enfoque realizado.
- En cuanto a matriz de requisitos legales:

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Ley 1819 de 2016 el trabajo a través del tejido empresarial.
 - El trabajo hacia los paneles solares
 - resolución 2120 de 2006 importación sustancias agotadoras de la capa de ozono
 - Ley 1503 de 2011 hábitos en la conducción.
 - Resolución 1565 de 2014 Plan estratégico de seguridad vial
- Mejorar el planteamiento de como la organización cumple el componente legal relacionado.

Emergencias:

- Fortalecer el planteamiento sobre el análisis de vulnerabilidad desde el punto de vista ambiental pudiendo de esta forma tener un valor aterrizado sobre la situación real y como la organización planifica el abordar los eventos que pudieran presentarse.
- La formación de los brigadistas integrales para que su planificación se evidencie de mejor forma y facilite el nivel de participación hacia las mejoras que pudieran realizarse.

Talento humano:

- Fortalecer de forma transversal el tema relacionado con las oportunidades para que se fortalezcan las mejoras que puedan derivarse de la valoración realizada a partir del contexto.
- Considerar en tema de competencia para el profesional en operaciones e infraestructura la Especialización en Interventoría de la Construcción u homologación con Especialización en Gerencia de Proyectos, brindando de esta forma mayores oportunidades a los profesionales.
- La identificación en cuanto a competencias de los soportes y/o registros que avalen lo solicitado facilitando con ello el mantenimiento oportuno de la información (ejemplo: competencia en formación: curso en ortografía o redacción periodística para el Técnico de comunicaciones).
- El diligenciamiento adecuado de los registros (ejemplo: inducción del Técnico de comunicaciones, auxiliar de formalización en cuanto a fecha de ingreso; en las re inducciones la identificación del objetivo y el responsable del evento) para que se asegure la coherencia entre la actividad realizada como respuesta al desempeño del personal.
- La valoración sobre la eficacia de las acciones tomadas, la documentación de las mismas para que se fortalezca la consecución de los objetivos buscados y los logros deseados, de igual forma el trabajo hacia la documentación de las acciones dentro del sistema de gestión pudiendo evidenciar las mejoras presentadas a través de la concientización llevada con el sistema.
- El conocimiento y socialización sobre la medición a través del balance score card y su interiorización en los procesos, al igual que la reestructuración de los indicadores para que se defina el seguimiento y medición apropiada que facilite la consolidación sobre el trabajo de acuerdo a la gestión.
- El conocimiento del personal sobre el valor mínimo, máximo y promedio de la evaluación de desempeño, incrementado de esta forma el compromiso, mejora y responsabilidad para con la institución.

Control interno:

- El enfoque sobre el concepto legal y la evaluación a nivel de control interno, de tal forma que se considere aterrizar el enfoque y concepto en cuanto al objetivo de control interno y el objetivo buscado para el sistema de gestión integral (calidad y ambiental).

Toma de conciencia:

- El empoderamiento y nivel de compromiso por parte de los dueños de proceso en la entrega de

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

los informes trimestrales por unidad estratégica de negocio, al proceso sistema integrado de gestión para la consolidación de indicadores y entrega oportuna de los resultados en el periodo, asegurando con ello la toma de acciones correspondientes hacia la mejora de acuerdo a los resultados que se presenten.

Acciones correctivas y preventivas:

- El concepto de acciones correctivas y preventivas, para que les facilite el análisis de causas enfocado al planteamiento de acciones contundentes que eliminen las no conformidades registradas.
- Desde el procedimiento de acciones correctivas y preventivas mejorar:
 - La identificación sobre las metodologías utilizadas para el análisis de causas brindando la oportunidad al personal en la utilización de la entendible para cada uno, facilitando con ello el grado y aumento en la implementación de las acciones.
- La inclusión de un indicador relacionado con el número mínimo de acciones implementadas en una frecuencia tal que facilite la documentación de acciones, de tal forma que se aseguren las acciones conducentes hacia la mejora en el sistema de gestión.

Capacitación empresarial:

- Mejorar el manejo documental correspondiente a la trazabilidad de información y soportes sobre planificación en el desarrollo de los convenios (diplomados, especializaciones), entre otros, pudiendo corroborar de forma oportuna el manejo logístico (asignación de salones, condiciones correspondientes, insumos requeridos) realizado y las mejoras presentadas bajo el sistema de gestión.
- La documentación en la medición e información de los indicadores: del análisis realizado con relación a la información, datos y resultados, así como su profundización. Pudiendo de esta forma plasmar lo evaluado y las acciones a tomar, según se requiera.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2017: 55 total de PQR: peticiones 31, sugerencias 3, reclamos ninguno, Quejas 18, felicitaciones 3	Demora en atención jornada de renovación.	Todos los colaboradores de Cámara están capacitados en generar los recibos (formulario). La temporada de renovación se colocan más cajeros, se amplía horario de atención.
2018 (lo transcurrido): 162	No existe tendencia, se han presentado:	Se realiza corrección al certificado.

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

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

<p>PQR de las cuales Por @contactenos: 153 solicitudes varias. Quejas: 5 Sugerencias: 2 Reclamos:3 Felicitaciones: 2</p>	<p>Certificado tiene una frase que dice : mi mama me mima, no hay ventilador y aire acondicionado en Mani. La pantalla utilizada para control lista de espera es pequeña (2), realización viaje desde Tauramena y le informaron que no había quien lo atendiera.</p>	<p>Respecto a la sugerencia en Mani: se asignó compra de ventilador por caja menor. Con relación a la campaña: se está trabajando actualmente, se cambia el sistema de digiturno. Se le realizo llamada al señor, se le informo tramite y presento disculpas sobre el tema, se le dio tramite correspondiente.</p>
--	--	--

Quejas recibidas por redes sociales, @contáctenos, buzones en cada piso de la sede, verbales. Cada uno de los procesos los mide por aparte. La meta del indicador es 4,2 y los resultados en promedio han sido de: 46,57 para el año 2018; para el año 2017: 4,60. La valoración más baja es brindada por los mismos colaboradores en Gestión humana donde se arrojó un valor de 4.3.

- 5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001 no se tienen ala fecha según Jefe de sistema integrado de gestión y control interno.
- 5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 **No aplica.**
- 5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: no han ocurrido accidentes ambientales a la fecha.
La organización cuenta con los programas de gestión:
 - o Programa de ahorro de agua y energía
 - o Plan de gestión de residuos
- 5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.
No Aplica. La organización manifiesta que durante el periodo de gestión evaluada no se han presentado eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión evaluado que se relacionen con el alcance certificado y que sean de conocimiento público.
- 5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA
- 5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Si No
- 5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION		
Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001) Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> .		
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.		
Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación	Cinco(5)	4.2.3. g.; 6.3.; 7.5.1.e. y f; 6.1., 7.1.
1ª de seguimiento del ciclo	Seis (6)	6.3.b., 6.1.1., 4.2.a. y b; 9.3.2.e., 9.3.3.a y b; 8.5.2.
2ª de seguimiento del ciclo	<u>Calidad:</u> Cuatro (4) no conformidades menores <u>Ambiental :</u> Cinco (5) no conformidades menores	<u>Calidad:</u> 10.2.1.b.2., 9.1.1.d., 8.1.b)1)2); 6.1.2.b)1)2). <u>Ambiental:</u> 9.2.1.a.1)., 9.2.2.a.; 6.1.1.; 8.1.a.; 8.2.e., 8.2.d.; 6.2.1.b)
Auditorias 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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna
<ul style="list-style-type: none"> ○ Competencia de los auditores: La institución cuenta con trece (13) auditores internos formados en 9001 y cinco (5) auditores formados en 14001. La auditoría fue realizada por personal que cumple con el perfil propuesto por la organización para el cargo. <ul style="list-style-type: none"> -Se realizó aproximadamente hace veinte (20) días la auditoria por parte de la contraloría General de la Nación, se encuentra la institución a la espera de la llegada del informe. -En el año 2017 no fueron visitados por Contraloría: información brindada por Jefe de sistemas integrados de gestión y control interno. ○ Programa de auditoria: se evidencia registro correspondiente al programa el cual define la frecuencia, los métodos (definidos en el plan de auditoria), las responsabilidades (en el plan de auditoria), los cambios que afecten a la organización (ninguno para esta auditoria) y los resultados de las auditorías previas (incluidos en las listas de chequeo). <ul style="list-style-type: none"> - Define los criterios de la auditoría y el alcance para la auditoría, cambios que afectan la organización, resultados de auditorías previas (definido en el procedimiento de auditoria interna). - Define la selección de los auditores. - Se evidencia que la organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente: se realizó entrega por correo electrónico y en reunión se socializo. - Duración de la auditoria: Fue de aproximadamente 4,5 días, realizada el 2018-08-14 al 2018-08-23. ○ Cubrimiento en: <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos: mejorar en el plan de auditoria la identificación de los numerales a auditar en cada

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

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

- proceso con relación a ISO 14001:2015, facilitando con ello el conocimiento para el auditado.
- Procesos: se evaluaron todos los definidos en el mapa de procesos del sistema de gestión
 - Sitios (permanentes y/o temporales): la sede administrativa y la operación (Tauramena, Aguazul, Paz de Ariporo y Villanueva).
 - o **Planificación de las auditorías internas:** La empresa cuenta con el procedimiento auditoría interna, donde define las disposiciones para la planificación y ejecución de un (1) ciclo de auditoría al año.
 - o **Adecuación e implementación de los planes de acción:** se registró diecisiete (17) no conformidades, se evidencia la toma de acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, actualmente la acción se encuentra abierta.

La orientación de las auditorias es de acuerdo a directrices de la ISO 19011.

OBSERVACIONES:

- Evaluar dentro de la Institución el nombre brindado al proceso Sistema de gestión y control interno, identificando de forma clara los objetivos buscados a través de ellos.
- Fortalecer el enfoque para llevar a cabo auditorías y asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- Mejorar el criterio de realización de auditoria en el programa de auditoria, en coherencia con el desempeño, resultados de auditorías anteriores, entre otros.
- Las conclusiones en informe de auditoría interna con relación al cumplimiento de lo planificado (9.2.1.), pudiendo así plantear acciones hacia la mejora.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- o Fecha de realización: 2018-08-18 (para la entrega de la Gerencia).
- o Cubrimiento entradas de la revisión por la dirección: si
- o Resultados o salidas de la revisión por la dirección de acuerdo a requisitos de la norma: si
- o Relación de la revisión por la dirección con la mejora continua: es tomada en cuenta para las decisiones hacia el fortalecimiento en la organización.

OBSERVACIONES:

- Los elementos de entrada relacionados con el SGA identificando con mayor claridad lo solicitado por la norma trabajada pudiendo de esta forma: fortalecer el planteamiento de las acciones y decisiones encaminadas hacia la mejora en la Institución.

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

- 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 NA .
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

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 .

La publicidad es manejada en: comunicaciones a los clientes y comunicación interna.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la 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: **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			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión (ISO 14001:2015)			X	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión (ISO 9001:2015)			X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión (ISO 9001:2015)			X	
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: <i>Libia Eugenia Sarmiento Durán</i>	Fecha	2018	12	05

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	✓
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.	✓

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE
----------	---------------------------------------

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



Dirección del sitio :	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
	Carrera 15 No. 7A -15	Aguazul, Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
	Diagonal 16 No 14-08 Oficina Principal	Yopal, Casanare, Colombia	Parte administrativa y operativa
	Carrera 13 No. 8 -24	Villanueva, Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
	Calle 9 No. 6-45	Paz de Ariporo, Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
	Carrera 13 número 6-81	Tauramena Casanare, Colombia	Formalización Capacitación Empresarial Promoción y Desarrollo Empresarial.
Representante de la organización:	Carlos Rojas Arenas		
Cargo:	Presidente Ejecutivo	Correo electrónico	crojas@cccasanare.co; jcalderon@cccasanare.co
<p><u>Alcance:</u> Prestación de los servicios de registros públicos: Registro mercantil, registro único de proponentes, registro de entidades sin ánimo de lucro y aquellos asignados por el gobierno nacional a través del registro único empresarial. Servicios de conciliación, métodos alternos de solución de conflictos, afiliación, formación empresarial, articulación público privada, promoción y desarrollo empresarial.</p>			
CRITERIOS DE AUDITORÍA		NTC ISO 9001:2015 + NTC ISO 14001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría : <input checked="" type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION ANTICIPADA <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	LIBIA SARMIENTO DURAN (LS)	Correo electrónico	lisarmiento@icontec.org
Auditor:	JIM ALEXANDER MORENO LANDAZABAL (JM)	Auditor	N.A.
Experto técnico:	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)
2018-11-26 Lunes Yopal	08:00 am	8: 30AM	Reunión de apertura	LS/JM	
	8 30 am		Presidencia Ejecutiva Direccionamiento estratégico comunicación, participación, consulta, revisión gerencial, política, objetivos	LS	Carlos Rojas Presidente ejecutivo Mery Janeth Torres

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		11 00am	ISO 9001: 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 6.3., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 9.1., 9.3., 10 14001 : 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 7.4.2., 7.4.3., 7.5., 89.1., 9.3., 10 Favor definir una breve presentación sobre (planeación estratégica, valoración del contexto (interno, externo), riesgos)		Vicepresidente Jholman Calderón Jefe SIG y Control interno
	8 30am	9 45AM	Gestión Financiera Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1.,	JM	Nidia Suarez Gerente financiera
	9 45 AM	11 00AM	Promoción y desarrollo empresarial Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1.,	JM	Denis Johana Vega Gerente de competitividad
	11 00AM	12 15AM	Satisfacción del cliente, quejas y reclamos 6.1., 8.2., 9.1., 9.1.2., 9.1.3.calidad	LS	Jholman Calderón Jefe SIG y Control interno
	11 00AM	12 15AM	Metodos alternos de solución de conflictos Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1.,	JM	Sonia Arenas Directora del Centro de Conciliación
	12 15	14:00	Almuerzo		
	14 00	15 30	Afiliados Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1.,	JM	Milena Neira Coordinadora de afiliados
	14 00	15 30	Gestión Administrativa Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1	LS	Mery Janeth Torres Vicepresidente
	15 30	16 45	Formalización Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4.,	JM	Nury Gonzalez Gerente de

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1		Formalización
	15 30	17 45	Sistema integrado de Gestión y control interno <u>Ambiental</u> : 9.1.1., 9.1.2, 9.2.1., 9.2.2., 10.1., 10.2., 10.3. <u>Calidad</u> : 9.1.1., 9.1.2, 9.1.3., 9.2.1., 9.2.2., 10.1., 10.2., 10.3. Trazabilidad sobre no conformidades Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoría de los procesos y/o actividades). Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)	LS	Jholman Calderón Jefe SIG y Control interno
	16 45	17 45	Tecnología <u>Calidad</u> : 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1	JM	Rony Rojas Jefe de Tecnología
					-
			Traslado sede principal a oficina en Tauramena	JM	
2018-11-27 Martes Tauramena	8 00AM	10 45AM	Formalización, programas de capacitación, solicitudes de afiliados <u>Calidad</u> : 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1	JM	Esther Jiménez Jefe de zona Jhor Maira Torres auxiliar
	10 45	12 00am	Preparación y respuesta ante emergencias 8.2.,	JM	Esther Jiménez Jefe de zona Jhor Maira Torres

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					auxiliar
	12 00am	13 30	Almuerzo		
	13 30	16 30	Sistema de gestión ambiental Roles y responsabilidades Acciones para abordar riesgos y oportunidades Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Evaluación del desempeño (ambiental) 9.1.1., 9.1.2., 9.2., 10 Planificación de acciones Objetivos ambientales y planificación para lograrlos 4.4., 5.1., 4.1., 4.2., 4.3., 5.2., 5.3., 6.1., 6.1.2., 6.1.3., 6.1.4., 6.2., 7.1, 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1.,	JM	Esther Jiménez Jefe de zona Jhor Maira Torres auxiliar
	16 30	17 30	Balance equipo auditor	JM	
			Traslado equipo auditor Tauramena a Yopal		
2018-11-27 Martes Yopal	8 00am	12 15 am	Sistema de gestión ambiental Planificación identificación requisitos legales Ambiental Matriz de aspectos e impactos Requisitos legales 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 1., 6.1.2., 6.1.3., 6.1.4., 6.2.1., 6.2.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., (7.4.1., 7.4.2., 7.4.3.), 7.5.	LS	Jholman Calderón Jefe SIG y Control interno Cristian Acevedo coordinador administrativo
	12 15am	14 00	Almuerzo		
	14 00	17 00	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS Plan de contingencias Accidentes ambientales Ambiental: 8.2.	LS	Jholman Calderón Jefe SIG y Control interno
	17 00	17 45	Balance equipo auditor	LS	
2018-11-28 Miércoles	800am	12 00AM	TALENTO HUMANO Calidad : 7.1.2., 7.1.6., 7.2., 7.3., 7.4.	LS	María Paz Barragán Jefe 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



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)
Yopal			Ambiental: 5., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 9.1., 10.1., 10.2., 10.3.		humana
	12 00AM	14 00	Almuerzo		
	14 00	17 30	CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1	LS	Sonia Fuentes Gerente Escuela de Formación Empresarial
	17 30	18 00	Balance quipo auditor	LS	
			Traslado equipo auditor de Yopal a Paz de Ariporo	JM	
2018-11-28 Miércoles Paz de Ariporo	8 00AM	10 45AM	Formalización, programas de capacitación, solicitudes de afiliados Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1	JM	Alba Rocio Patarrollo Jefe de zona Adriana Lopez Mayra Benavidez auxiliares
	10 45	12 00am	Preparación y respuesta ante emergencias 8.2.,	JM	Alba Rocio Patarrollo Jefe de zona Adriana Lopez Mayra Benavidez auxiliares
	12 00am	13 30	Almuerzo		
	13 30	16 30	Sistema de gestión ambiental Roles y responsabilidades Acciones para abordar riesgos y oportunidades Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Evaluación del desempeño (ambiental) 9.1.1., 9.1.2., 9.2., 10 Planificación de acciones Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	JM	Alba Rocio Patarrollo Jefe de zona Adriana Lopez Mayra Benavidez auxiliares

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			4.4., 5.1., 4.1., 4.2., 4.3., 5.2., 5.3., 6.1., 6.1.2., 6.1.3., 6.1.4., 6.2., 7.1, 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.1.,		
	16 30	17 30	Balance equipo auditor	JM	
			Traslado equipo auditor de Paz de Ariporo a Yopal		
2018-11-29 Jueves Yopal	7 30am	9 30am	COMUNICACIONES Ambiental: 7.1., 7.4.1., 7.4.2., 7.4.3. Calidad: 7.1., 7.4.	LS	Nidia Yaneth Nossa Granados jefe de comunicaciones
	7 30am	9 30 am	ARTICULACIÓN PÚBLICO PRIVADA Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3 Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1	JM	Juliana Pérez Gerente de articulación público privada
	9 30am	10 30am	Preparación informe de auditoría	LS/JM	-
	10 30am	11 30am	Reunión de cierre	LS/JM	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
En todos los procesos serán auditados :					
NTC ISO 14001:2015: 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1.1., 6.1.2., 6.1.3., 6.1.4., 6.2., 7.2., 7.3., 7.4., 7.1., 7.5., 8.2., 9.1.1., 9.1.2., 10.1., 10.2., 10.3.					
NTC ISO 9001:2015: 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 6.3., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.2.1., 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3.					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.					
Favor coordinar logística para :					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Traslado del profesional Jim Moreno a Tauramena (27 noviembre) y Paz de Ariporo (28 noviembre). ○ Coordinar tiquetes aéreos para equipo auditor: Bucaramanga a Yopal (25 de noviembre en la noche) y Yopal Bucaramanga (29 noviembre en la tarde) ○ Hospedaje del 25 al 29 de noviembre en Yopal 					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
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:	2018-11-14
---	------------

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 2018-12-03
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-12-05.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 9
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 9.2.1.a.1) y 9.2.2.a.
Descripción de la no conformidad: La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental: <ul style="list-style-type: none"> • a) es conforme con: <ul style="list-style-type: none"> • 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental; 		
Evidencia: En plan de auditoria y programa de auditoria no se evidenció: la auditoria interna realizada al sistema de gestión ambiental. nota: Se cuenta con la implementación del SGA pero en la información contenida en plan y programa falto identificar la ISO 14001:2015.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en el programa y plan de auditoria del año 2019 la auditoria interna de SGA ISO14001:2015	Programa de auditorías año 2019	22/12/2018

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



Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
1. PORQUE: Se mantuvo la estructura del programa y plan de auditoria de años anteriores donde no se discriminaban por tipo de norma a auditar 2. PORQUE: Falto discriminar las normas a auditar en la auditoria interna 3. PORQUE: Descuido del organizador del programa de auditorias 4. PORQUE: falta de seguimiento por parte del personal de la organización en cuanto al contenido de la información.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir dentro del programa y plan de auditorías para el año 2019, la auditoria interna correspondiente al SGA ISO 14001:2015 y NTC ISO 9001:2015, Discriminando por normas a auditar	Programa y plan de auditoria año 2019	22/12/2018
Discriminar en el programa y en el plan de auditoria las normas a ser auditadas durante el periodo	Programa y plan de auditoria año 2019	22/12/2018
Revisar informes de auditoría por parte del coordinador ó jefe del sistema de gestión	Informe de auditoría interna, programa y plan	2019-03
Evaluar en próxima auditoria el cumplimiento del plan de acción	Informe de auditoría interna, programa y plan	2019-03

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 9
<input type="checkbox"/> No – Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.2.1.b.2)
Descripción de la no conformidad: Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe : b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: <ul style="list-style-type: none"> • 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 		
Evidencia: Para la no conformidad identificada en auditoria interna con relación a la documentación de los cambios, no se identificó análisis de causas realizado.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Completar el análisis de causas del proceso de presidencia de la auditoria interna del año 2018	Análisis de causa	05/12/2018

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



<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>1. PORQUE: Se describieron las acciones, pero no se plasmó en el formato por falta de tiempo y de cultura de llevar los formatos 2. PORQUE: La redacción de las causas en los formatos lo venía haciendo vicepresidencia, en la actualidad vicepresidencia es la responsable del proceso administrativa. El personal no está asumiendo la responsabilidad sobre el sistema de gestión 3 PORQUE: Hace falta pertenencia por parte de los responsables de los procesos para el análisis de causas. 4 PORQUE: Esta actividad es delegada por parte del responsable del proceso a algún colaborador del proceso.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Formar a secretaria ejecutiva en el diligenciamiento de los formatos del sistema de gestión integrado para apoyo a presidencia Comunicación oficial a cada dueño de procesos sobre el compromiso en el análisis de sus acciones	Acta de reunión, asistencia a capacitación	20/02/2019
Realizar capacitación a personal de la cámara de comercio en la utilización de las herramientas (formatos) del SGI	Asistencia a capacitación	20/02/2019
Crear conciencia del personal en el análisis de causas, implementación de acciones y mejoras correspondientes	Registro de capacitación y socialización sobre metodologías para análisis de causas, concepto de acciones correctivas, preventivas, toma de conciencia	20/02/2019
Realizar seguimiento trimestral a los responsables de los procesos del tratamiento de sus hallazgos	Actas de reuniones	20/02/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 3 de 9
<input type="checkbox"/> No – Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015
	Requisito(s): 9.1.1.d.
<p>Descripción de la no conformidad: La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados</p>	
<p>Evidencia: -No se evidenció la medición del indicador de segundo y tercer trimestre para el año 2018, de Satisfacción del cliente interno evaluado desde Gestión humana. -No se evidenció la medición para el primer trimestre del año 2018 del indicador Cumplimiento de Gestión, manejado en Capacitación empresarial.</p>	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar medición de segundo y tercer trimestre del año 2018 de satisfacción del cliente interno evaluado desde gestión humana	Ficha de indicador	20/12/2018
Realizar medición para el primer trimestre del año 2018 del indicador Cumplimiento de Gestión, manejado en Capacitación empresarial.	Ficha de indicador	20/12/2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...). 1 PORQUE: No se realizó porque las encuestas no se aplicaron oportunamente 2 PORQUE: Porque es una actividad delegada al pasante SENA y no se realizó el seguimiento correspondiente 3 PORQUE: Porque en el informe a junta directiva este dato no se presenta sino hasta final de año y no se le está haciendo seguimiento 1 PORQUE: Los indicadores se enviaron al SIG en las fechas establecidas, el archivo que abrió en el momento de la auditoria fue uno antiguo, falta de control documental 2 PORQUE: Presento error el DRIVE pero en los correos enviados se pudo evidenciar la medición y envié a tiempo Fallo el control de la información magnética y documental		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar revisión y reestructuración de indicadores por cada proceso	Ficha de indicadores	30/12/2018
Cumplir con la frecuencia de medición de los indicadores de acuerdo a lo planteado y cuando la medición sea anual, definir una frecuencia para el seguimiento de los mismos	Ficha de indicadores actualizada	30/12/2018
Aplicación oportuna de encuestas donde aplique	Soportes sobre encuestas	30/12/2018
Mejorar el control documental magnético, físico con apoyo área de sistemas	Carpetas de información	2019-02
Seguimiento en próxima auditoria interna	Informe de auditoria	2019-03

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 4 de 9
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015
	Requisito(s): 8.1.b)1)2)
Descripción de la no conformidad: La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante: <ul style="list-style-type: none"> • b) el establecimiento de criterios para: 	

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



1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;		
Evidencia: No se evidenció el cronograma o planificación realizada para la prestación del servicio en el contrato 246 de 2018 realizado con Alcaldía de Aguazul.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Solicitar el acta del convenio a la alcaldía de aguazul y sacarle copia, y archivarlo en la carpeta del convenio liquidado.	Acta de planificación de las actividades del convenio	20/12/2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...). 1. PORQUE: El conveniente (alcaldía de aguazul) se queda con los documentos originales del convenio 2. PORQUE: Por requerimientos del cliente 3. PORQUE: Olvido de sacar copias y archivar en documentos de la EFE 4. Falta de adecuada planificación desde la concepción del convenio y/o contratos		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar la presente no conformidad al grupo de trabajo de la EFE y establecer como requisito la obligatoriedad de dejar copias de los documentos de ejecución de los convenios.	Acta de reunión	20/12/2018
Realizar verificación semestral de contratos /convenios y verificar el cumplimiento y archivo de los documentos necesarios de cada convenio	Actas de reunión	20/02/2019
A nivel de los procesos misionales mejorar el concepto desde 9001:2015 de los numerales: 8.1., 8.2., 8.5., 8.6 y .7 para facilidad en su cumplimiento.	Registro sobre la capacitación al personal dueño de procesos misionales	2019-01-20
Seguimiento en auditoria interna a planificación, salidas no conformes de procesos misionales, control en la prestación del servicio, liberación (numeral 8.6 de 9001:2015)	Informe de auditoría interna	2019-03

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 9
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		6.1.2 (b)(1)(2)

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



Descripción de la no conformidad:		
La organización no evalúa de la eficacia de las acciones planificadas para abordar los riesgos.		
Evidencia:		
No se evidenció la evaluación de la eficacia de los controles o acciones propuestas para abordar los riesgos de la “Inadecuada aplicación al proceso en los pagos de proveedores” de fecha de realización julio de 2018 determinado en el TRATAMIENTO DE RIESGOS FOR-SIG-016.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Evaluar la eficacia de las acciones propuestas para abordar riesgos de la inadecuada aplicación al proceso en los pagos a proveedores	Matriz de riesgo actualizada	20/12/2018
Descripción de la (s) causas (s)		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PORQUE: Falta de empoderamiento de los dueños de los procesos 2. PORQUE: No se tiene establecido responsable del proceso para realizar seguimiento a las acciones propuestas para disminuir la ocurrencia de riesgo, entendiéndose que debe ser cada dueño de proceso 3. PORQUE: El seguimiento se realiza según cronograma del plan de trabajo del proceso SIG 4. PORQUE: No hay claridad sobre que es seguimiento y que es medición 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar comunicado que indique : dueños de proceso son los encargados de realizar seguimiento y medición a los controles e indicadores de los riesgos	Acta o registro	2018-12-06
Taller participativo encaminado a la socialización de los riesgos y oportunidades de procesos, seguimiento y medición	Registro sobre el taller realizado	2019-02-14
Realizar seguimiento <u>trimestral</u> a los responsables de los procesos del tratamiento de sus hallazgos	Actas de reunión-Matriz de riesgo actualizada	20/02/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 9
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 6.1.1
Descripción de la no conformidad:		
La organización no determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales y sus requisitos legales aplicables.		

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



Evidencia:		
No se evidenció la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales y el marco legal ambiental aplicable, asociados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades de la organización en la sede ubicada en Tauramena y Yopal.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales y el marco legal ambiental aplicable, asociados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades de la organización en la sede ubicada en Tauramena y Yopal	Matriz de riesgos de seccionales Yopal y Tauramena	20/01/2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PORQUE: La matriz de riesgos se diligencio solo teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad, fallo mejorar el enfoque hacia sistema de gestión ambiental 2. PORQUE: La metodología facilitada por COMFECAMARAS no facilita la identificación de aspectos ambientales y no se profundizo en el tema. 3. PORQUE: La matriz de impactos ambientales no tiene la columna para identificar los requisitos legales aplicables a cada aspecto 4. PORQUE: Los requisitos legales aplicables se encuentran de manera general en el documento NORMOGRAMA AMBIENTAL 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar matriz de riesgos y oportunidades del proceso SIG con aspectos ambientales de la organización	Matriz de riesgos SIG actualizada	20/01/2019
Matriz de impactos ambientales con columna para identificar requisitos legales por cada aspecto ambiental identificado	Matriz de impactos ambientales actualizada	20/01/2019
Mejorar en el personal el conocimiento de ISO 14001:2015, perspectiva ciclo de vida, conceptos como aspecto, impactos, riesgos y oportunidades desde el punto de vista ambiental.	Registro sobre capacitación, eficacia de la misma	2019-02-15
Seguimiento en próxima auditoría interna	Informe de auditoría interna	2019-03

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 7 de 9
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor Norma(s): Requisito(s):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor NTC-ISO 14001:2015 8.1(a)	<input style="width: 100%;" type="text"/>

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



Descripción de la no conformidad:		
La organización no ha asegurado los controles a los procesos contratados externamente sobre los requisitos ambientales considerando las etapas del ciclo de vida del servicio.		
Evidencia:		
No se evidencia el manifiesto de la entrega de partes de equipos de cómputo (Impresoras Kyocera) al proveedor Nelson Barrera en la Sede Principal Yopal		
No se evidencia la licencia ambiental del proveedor Bombas y Servicios para la recolección de aceite de la planta de energía de la Sede Paz de Ariporo.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Solicitar las actas de disposición de residuos peligrosos de nuestros proveedores y la licencia ambiental del proveedor Bombas y servicios para recolección de aceite	Solicitudes via correo electrónico y actas de disposición final	20/01/2019
Descripción de la (s) causas (s)		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. PORQUE: No se solicitan las actas de disposición porque no se conocía por parte de los jefes y gerentes del proceso que genera ese tipo de residuos 2. PORQUE: Se asumía que con solo entregarlos a los proveedores se garantizaba el control de este tipo de residuos 3. PORQUE: No se estaba aplicando el proceso de selección y evaluación de proveedores sino hasta el mes de noviembre de 2018 4. PORQUE: Se está en pruebas de información a los proveedores para exigir desde el año 2019 de acuerdo al procedimiento de selección y evaluación establecido. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar a los gerentes y jefes que emiten residuos peligrosos el procedimiento para la disposición de residuos peligrosos	Acta de reunión	20/12/2018
Aplicar proceso de selección de proveedores y exigir vía correo electrónico las actas de disposición de residuos y demás documentos legales en la presentación de la factura.	Correos electrónicos, formatos de selección de proveedores diligenciados	30/12/2018
Realizar verificación semestral del cumplimiento de la entrega de las actas de disposición de residuos de nuestros proveedores	Acta de reunión	20/02/2019

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 8 de 9
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 8.2.e. / 8.2 (d)
Descripción de la no conformidad: La organización no ha implementado los controles para prepararse y responder ante situaciones potenciales de emergencia. La organización debe: <ul style="list-style-type: none"> e) evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas; 		
Evidencia: No se evidencia la realización del simulacro ambiental para poner a prueba las acciones de respuestas planificadas para la vigencia 2018 en Sede Tauramena, Paz de Ariporo y Yopal.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar simulacro ambiental en los municipios de Tauramena, paz de ariporo y yopal	Informe de simulacro ambiental	20/02/2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). 1 PORQUE: No se tenía conocimiento de este requerimiento del SGA por parte de los jefes de zona en los municipios ni se realizó seguimiento por parte del área encargada en Yopal 2 PORQUE: La capacitación del tema de SGA NTC ISO 14001:2015 no se realizó en el año 2018 3 PORQUE: Se solicitó a gestión humana la programación de esta capacitación y no se realizó convocatoria ni la actividad, ni por el área de sistemas integrados se concretó el tema		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar actualización de roles y responsabilidades a los brigadistas integrales incluyendo las del sistema de gestión ambiental	Informes simulacros ambientales	20/02/2019
Realizar programación del plan de capacitaciones del sistema de gestión integrado año 2019 desde el proceso SIG Y CI	Plan de capacitaciones SIG año 2019	28/12/2018
Basados en el análisis de vulnerabilidad, realizar cronograma donde se identifique eventos a evaluar para los simulacros	Cronograma de simulacros	2018-12-28

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



Realizar simulacro para valoración de eventos ambientales	Informe de simulacro	2019-01
Realizar auditoria interna	Informe de auditoría interna	2019-03

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 9 de 9		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.2.1 (b)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.2.1 (b)
Requisito(s):				
6.2.1 (b)				
Descripción de la no conformidad:				
La organización no ha asegurado el cumplimiento de los objetivos ambientales teniendo en cuenta los aspectos ambientales identificados.				
Evidencia:				
No se lleva a cabo el seguimiento y la medición del Programa de Uso Racional de Agua y Energía PRG-SIG-002 para el mes de octubre de 2018 en sede Tauramena y Paz de Ariporo.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Llevar a cabo el seguimiento y la medición del Programa de Uso Racional de Agua y Energía PRG-SIG-002 para el mes de octubre de 2018 en sede Tauramena y Paz de Ariporo.	Medición de consumo de agua y energía del municipio de tauramena y paz de ariporo	28/02/2019		
Descripción de la (s) causas (s)				
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). 1 PORQUE: Porque no se direcciono a los jefes de las sedes de tauramena y paz de ariporo a realizar seguimiento y medición del programa de uso racional de agua y energía, ni se realizó seguimiento desde Yopal 2 PORQUE: Se quería iniciar por el municipio de Yopal y con la experiencia ampliarlo a los municipios 3 PORQUE: La medición de consumo de agua y energía se está realizando pero la de octubre no se realizó por falta de disponibilidad de tiempo				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Socializar la metodología hacia la medición de consumo de agua y energía a los jefes de los municipios de acuerdo a indicadores	Actas de reunión	28/12/2018		
Establecer objetivos y metas de consumo de energía de acuerdo al consumo en cada municipio	Objetivos y metas ambientales establecidos por cada municipio	28/12/2018		

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



Realizar seguimiento al consumo de energía y agua en los municipios por parte de los jefes de zona de forma trimestral	Indicadores de programas de ahorro de agua y energía	20/02/2019
Realizar auditoria interna	Informe de auditoría interna	2019-03

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	(0) Mayores (9) menores 561.
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	() menores (X) N.A.
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta:	<u>2018-12-07</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 ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A.</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A.</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Carlos Rojas (Presidente Ejecutivo) Jholman Calderón (Jefe SIG y Control Interno)	

SGC 10.2.1.b.2) 9.1.1.d. 8.1.b)1)2) 6.1.2.b)1)2)	SGA 9.2.1.a.1)/9.2.2a. 6.1.1. 8.1.a) 8.2.e)/8.2.d) 6.2.1.b)
④	⑤
 2018-10-29	