

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
<b>CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE</b>			
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.cccasanare.com.co">www.cccasanare.com.co</a>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> 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.			
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.
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
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 de ISO 9001			
Provision of public records services: Commercial register, single registry of proponents, registration of nonprofit entities and those assigned by the national government through the single business registry.			

*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



Reconciliation services, alternative methods of conflict resolution, affiliation, business training, publicprivate articulation, promotion and business development.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> [39]		
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> N.A.		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015, ISO 14001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Carlos Rojas	
Cargo:	Presidente Ejecutivo	
Correo electrónico	jcalderon@cccasanare.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)	
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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N.A.	N.A.
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	.2020-01-10	0.5
Auditoría en sitio	.2020-01-(14, 15, 16)	4.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Milena Hurtado Vargas	
Auditor	Oscar Julian Porras Larrota	
Experto Técnico	N.A.	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		

*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*

Código asignado por ICONTEC	ISO 9001 SC 2643-1	ISO 14001 SA-CER656657
Fecha de aprobación inicial	2004-12-01	2018-12-14
Fecha de próximo vencimiento:	2021-12-13	2021-12-13

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

*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*

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

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

Si  No  NA

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

2020-01-14: Sede Aguazul

2020-01-(14-16): Sede Principal En Yopal.

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

Si  No  NA

De la norma ISO 9001:2015, son justificados los siguientes requisitos no aplicables:

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

*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*

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

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

Si  No  NA

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

Si  No

- Decreto 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 o 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 o 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

En caso afirmativo, cuáles: N.A.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  No  NA

*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*

En caso afirmativo descríbalas, N.A.

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

Si  No  NA

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

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

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

Si  No  En caso afirmativo, cuáles: N.A.

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

Si  No

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

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

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

*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



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	<p>ISO 14001 (9.2.1.a.1) y 9.2.2.a)</p> <p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental: • a) es conforme con: • 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental;</p> <p>Evidencia: En plan de auditoria y programa de auditoria no se evidenció: la auditoría 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.</p>	<p>Programa y plan de auditoria del año 2019 para auditoría interna de SGA ISO14001:2015, ISO 9001:2015.</p> <p>Informe de auditoria interna ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.</p>	SI
2	<p>ISO 9001 (10.2.1.b.2))</p> <p>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: • 2) la determinación de las causas de la no conformidad;</p> <p>Evidencia: Para la no conformidad identificada en auditoria interna con relación a la documentación de los cambios, no se identificó análisis de causas realizado.</p>	<p>-Análisis de causas del proceso de presidencia de la auditoria interna del año 2018</p> <p>-Capacitación a secretaria ejecutiva en el diligenciamiento de los formatos del sistema de gestión integrado para apoyo a presidencia</p> <p>-Comunicación a los dueños de proceso sobre el compromiso en el análisis de sus acciones.</p> <p>Acta de reunión, asistencia a capacitación.</p> <p>Capacitación a personal de la Cámara de Comercio Casanare en la utilización de las herramientas (formatos) del SGI.</p> <p>Asistencia a capacitación</p> <p>-Seguimiento trimestral a los responsables de los procesos del tratamiento de sus hallazgos.</p> <p>Actas de reuniones</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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3	<p>ISO 9001 (9.1.1.d.)</p> <p>La organización debe determinar: • d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-No se evidenció la medición para el primer trimestre del año 2018 del indicador Cumplimiento de Gestión, manejado en Capacitación empresarial.</li> </ul>	<p>Medición de segundo y tercer trimestre del año 2018 de satisfacción del cliente interno evaluado desde gestión humana.</p> <p>Ficha de indicador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Medición para el primer trimestre del año 2018 del indicador Cumplimiento de Gestión, manejado en Capacitación empresarial.</li> <li>Ficha de indicador.</li> <li>-Disponibilidad de información de medición en la nube,</li> <li>-Informe de auditoria interna.</li> </ul>	SI
4	<p>ISO 9001 (8.1.b)1)2))</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• b) el establecimiento de criterios para:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) los procesos;</li> <li>2) la aceptación de los productos y servicios;</li> </ol> </li> </ul> <p>Evidencia:</p> <p>No se evidenció el cronograma o planificación realizada para la prestación del servicio en el contrato 246 de 2018 realizado con Alcaldía de Aguazul.</p>	<p>Acta del convenio a la alcaldía de aguazul</p> <p>Acta de planificación de las actividades del convenio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Socialización de no conformidad al grupo de trabajo de la EFE</li> <li>Acta de reunión</li> <li>-Verificación semestral de contratos /convenios y y archivo de los documentos necesarios de cada convenio.</li> <li>Actas de reunión.</li> <li>-Capacitación en el SIG a líderes de proceso.</li> <li>-Informe de auditoría interna</li> </ul>	Si
5	<p>ISO 9001. 6.1.2 (b)(1)(2)</p> <p>La organización no evalúa de la eficacia de las acciones planificadas para abordar los riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>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</p>	<p>Evaluación de la eficacia de las acciones propuestas para abordar riesgos de la inadecuada aplicación al proceso en los pagos a proveedores</p> <p>Matriz de riesgo actualizada.</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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	<p>los pagos de proveedores” de fecha de realización julio de 2018 determinado en el TRATAMIENTO DE RIESGOS FOR-SIG-016.</p>	<p>--Actualización de procedimiento de compras y contratación, procedimiento de cuentas por pagar.</p> <p>--Realizar comunicado que indique: dueños de proceso son los encargados de realizar seguimiento y medición a los controles e indicadores de los riesgos.</p> <p>Acta o registro</p> <p>-Capacitación en el SIG a líderes de proceso.</p> <p>-Seguimiento trimestral a los responsables de los procesos del tratamiento de sus hallazgos</p> <p>Actas de reunión-Matriz de riesgo actualizada.</p>	
6	<p>ISO 14001 (6.1.1.)</p> <p>La organización no determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales y sus requisitos legales aplicables.</p> <p>Evidencia:</p> <p>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.</p>	<p>Matriz de riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales y el marco legal ambiental aplicable,</p> <p>Matriz de riesgos de seccionales Yopal y Tauramena.</p> <p>-Matriz de impactos ambientales con columna de identificación de requisitos legales.</p> <p>Matriz de impactos ambientales actualizada.</p> <p>-Capacitación en el SIG a líderes de proceso.</p> <p>-Informe de auditoría interna</p>	SI
7	<p>ISO 14001 (8.1.A.)</p> <p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>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</p> <p>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.</p>	<p>Actas de disposición de residuos peligrosos y la licencia ambiental del proveedor Bombas y servicios para recolección de aceite.</p> <p>Solicitudes via correo electrónico y actas de disposición final</p> <p>-Socialización a los gerentes y jefes que emiten residuos peligros el procedimiento para la disposición de residuos peligrosos.</p> <p>Acta de reunión</p> <p>-Selección de proveedores que generan residuos y demás documentos legales en la presentación de la factura.</p> <p>Correos electrónicos, formatos de selección de proveedores diligenciados.</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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



		-Realizar verificación semestral del cumplimiento de la entrega de las actas de disposición de residuos de nuestros proveedores. Acta de reunión	
8	ISO 14001 (8.2.e. / 8.2 (d)) La organización no ha implementado los controles para prepararse y responder ante situaciones potenciales de emergencia. La organización debe: • 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.	Simulacro ambiental en los municipios de Tauramena, paz de Ariporo y Yopal. Informe de simulacro ambiental. -Actualización de roles y responsabilidades a los brigadistas integrales incluyendo las del sistema de gestión ambiental. -Programación del plan de capacitaciones del sistema de gestión integrado año 2019 desde el proceso SIG Y CI Plan de capacitaciones SIG año 2019 -Cronograma de simulacros. -Informe de auditoría interna	SI
9	ISO 14001 (6.2.1 (b)) 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.	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 -Socialización de la metodología hacia la medición de consumo de agua y energía a los jefes de los municipios de acuerdo con indicadores. Actas de reunión. -Indicadores de programas de ahorro de agua y energía -Informe de auditoría interna	SI

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, remitirse a la sección 7 de este 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*

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

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

El avance en la digitalización de información de manera transversal en los procesos orientando la organización a la reducción consumo de papel.

#### ESTRATEGICO.

**Actualización de contexto.** La permanente revisión y actualización del contexto de la organización y que buscan la permanente alienación para el logro de la mega propuesta por la organización en el período 2016-2022.

**Centro de negocios.** La gestión de proveer y asegurar los recursos para el mantenimiento de la edificación de la sede principal que brinda una cómoda y adecuada infraestructura para el centro de negocios y convenciones.

**Eventos.** La promoción de eventos en el año 2019 que visibilizan la gestión de la Cámara de Comercio de Casanare como el encuentro de Cámaras de Comercio, encuentros héroes fest, natural travel mart.

#### EFE.

La digitalización de encuestas de satisfacción por whatsapp, facilitando el ahorro de papel para conocer el nivel de percepción de los clientes.

Para los puntos de café se consideran vasos en papel y elementos de mezcla en madera.

La gestión con entidades financieras para créditos que permitan la toma de los programas de formación siendo facilitadora frente a estas necesidades.

El avance en las estrategias de marketing digital para la promoción de los programas de formación considerando el Público al que se dirige esta información, optimizando sus costos y logrando un mayor alcance.

#### SIG.

La mejora de medios de recepción de comunicaciones de las partes interesadas por medios como whatsapp, y el fortalecimiento el procedimiento de comunicaciones para el tratamiento de quejas verbales.

El alto nivel de percepción del cliente (46.57%) para el año 2019, como resultado de la eficacia de las acciones a través del sistema de gestión.

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

### **Administrativa.**

La gestión de material reciclable con la Fundación Visión Compartida y la realización de la campaña de tapitas promoviendo la adecuada disposición de residuos y el reúso de lo aplicable.

### **Formalización.**

El mantenimiento de la brigada de formalización a través del tiempo y el fortalecimiento de las competencias de los asesores móviles que la conforman, porque es un mecanismo que contribuye significativamente en la toma de decisiones de los empresarios sobre la formalización y legalidad de sus negocios.

Las charlas gratuitas que se dan todos los martes a través de las cuales se logra informar al empresario sobre los beneficios de estar formalizados como empresa y así mismo contribuyen a la toma de conciencia del empresario sobre la importancia de operar dentro del marco legal aplicable.

La planeación estratégica realizada a cada proceso misional y/o unidad de negocio, porque permite ubicar cada unidad de negocio dentro de su propio y particular contexto y así mismo la generación e implementación de estrategias para la intervención de los riesgos y oportunidades que aseguren el cumplimiento de los objetivos trazados en cada proceso misional.

### **sede Aguazul.**

La infraestructura (auditorio) con el que cuenta la sede el cual contribuye a una adecuada y oportuna prestación de los servicios de formación empresarial, así como el apoyo al cumplimiento de las metas en el alquiler de estos espacios para uso y/o disfrute de la comunidad.

### **Métodos alternos de solución de conflictos.**

La planeación estratégica realizada a cada proceso misional y/o unidad de negocio, porque permite ubicar cada unidad de negocio dentro de su propio y particular contexto y así mismo la generación e implementación de estrategias para la intervención de los riesgos y oportunidades que aseguren el cumplimiento de los objetivos trazados en cada proceso misional.

Los diplomados de conciliación y arbitraje dados por la Cámara siendo estos un mecanismo de generación de ingresos y a su vez de incremento de las competencias de los profesionales y posibles candidatos a ser ingresados como conciliadores y/o árbitros dentro de la base de datos de la cámara.

### **Promoción y desarrollo empresarial.**

La activa gestión de actividades de internacionalización con realización de Misiones PUM, estrategias para fomentar la exportación a Europa (convenios con Holanda), fortalecimiento de estrategias Casanare Exporta.

### **Tecnología.**

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

Las mejoras en el seguimiento a quien por préstamo de equipos lo que facilita su trazabilidad y recuperación (mydatascope).

El seguimiento a la conectividad en CISO MERAKI lo que garantiza que el servicio y la información dispuesta en el cloud esté disponible.

El inventario del software a los equipos de cómputo lo que facilita el seguimiento y actualización de estos elementos en las actividades de mantenimientos programados.

La realización del estudio de vulnerabilidad realizado anualmente al sistema de información (2019-12-27) para revisar el nivel de protección y evaluar la pertinencia de fortalecer los puntos de vulnerabilidad identificados.

## 4.2 Oportunidades de mejora

Fortalecer el monitoreo de las actividades del sistema de gestión para los elementos transversales en las sucursales para garantizar la oportunidad en su ejecución.

### Sede Aguazul

Considerar el establecimiento de metas a cumplir en cada uno de los servicios o procesos misionales existentes en cada sede, de tal forma que estas metas sean claramente conocidas y así mismo el personal de sede trabaje orientados en su cumplimiento y conociendo como aporta su trabajo al cumplimiento de las metas generales a nivel de cámara.

Formalizar la gestión realizada con las salidas no conformes generadas por terceros y/o aliados estratégicos, pero que pueden afectar la satisfacción del cliente de la cámara, de tal forma que quede evidencia formal de la gestión realizada y las acciones tomadas.

El establecimiento de PON para todos los posibles eventos de emergencias ambientales, de tal forma que se cuente siempre con esta herramienta que permitirá una adecuada atención de las emergencias ambientales en el momento que ocurran.

### Métodos alternos de solución de conflictos

La inclusión formal del método de solución de conflictos “Insolvencia de Persona Natural No Comerciante” dentro de la caracterización del proceso, de tal forma que se alinee toda la documentación del proceso al nuevo método establecido y normalizado por el marco legal aplicable.

La inclusión de un criterio correspondiente a la “Imparcialidad del Conciliador” dentro de la encuesta de satisfacción aplicada a las partes y/o clientes que recibieron el servicio de conciliación, siendo este uno de los criterios de mayor importancia dentro de las características a cumplir para una adecuada prestación del servicio.

Considerar el hacer mas exigente la meta del indicador de satisfacción del cliente para el servicio de conciliación 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*

cual se ha cumplido ampliamente durante las ultimas mediciones, de tal forma que la nueva meta sea mas retadora y contribuya al mejoramiento continuo del proceso.

### **Articulación publico privada:**

Considerar la adecuación de las herramientas de planificación y evaluación de los eventos y/o proyectos ejecutados dentro del proceso y que por sus características espaciales no les aplica del todo las herramientas estandarizadas y existentes dentro del SIG para la planificación y evaluación de estos proyectos.

### **Estratégicos.**

**Gestión de riesgos.** Fortalecer la alineación de contexto, su interrelación con el direccionamiento estratégico y la gestión de riesgos para garantizar su trazabilidad y oportuna gestión al interior de la organización que oriente el logro de los objetivos de la calidad. Fortalecer análisis de las oportunidades y la eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

**Objetivos y metas.** Fortalecer la formulación de objetivos y metas estratégicas de la organización relacionadas con la gestión ambiental.

**Indicadores.** La formulación de indicadores de seguimiento al desempeño del sistema de gestión de manera tendencial lo cual facilita evidenciar su evolución y desempeño en el tiempo para facilitar la orientación de acciones.

### **EFE**

**Riesgos.** mejorar la estructura de monitoreo de riesgos para revisión de la eficacia de las acciones, unificando el archivo que facilite su visualización.

Fortalecer el acceso a información especialmente cuando se generan los periodos de descanso de los lideres de proceso, fortaleciendo las estrategias de gestión de conocimiento, pueden considerar como insumo la ISO 30401

### **Calidad.**

**Programa de auditorías.** Para el programa de auditorías considerar ciclos de tres años acordes a la vigencia de los certificados que permitan prever la evaluación de acuerdo a los tiempos de certificación.

**Comunicación a ICONTEC.** Realizar la comunicación oportuna cuando aplique alguna de las situaciones citadas en el numeral 3.13 del Reglamento de certificación, el cual puede ser consultado en el link: <https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2019/08/DOC-Reglamento-ES-R-SG-001-V7.pdf>

**Manual de imagen.** Considerar la aplicación de la nueva imagen de Icontec, consultando el manual en el sitio web [https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-ICONTEC-Sistema\\_Gestion-2019-2.pdf](https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-ICONTEC-Sistema_Gestion-2019-2.pdf)

*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*

**Percepción de usuarios.** Mejorar el análisis de encuestas de satisfacción que permitan conocer los elementos que facilitan el cumplimiento de las metas y que oportunidades de mejora son identificadas.

-cursos de Big data.

**Quejas y reclamos.** Como insumo para la mejora documental de la atención de quejas y reclamos, consultar las directrices establecidas en las Normas ISO 10001 e ISO 10002. De los resultados obtenidos es adecuado se realicen los análisis tendenciales en relación con sus causas y la formulación de acciones asociadas para su intervención de manera sistemática.

### **Administrativo**

En relación con el control de proveedores externos fortalecer los criterios de verificación u otras actividades para asegurar el cumplimiento de los requisitos de sus servicios.

Dar mayor certeza en los periodos establecidos para las actividades de reevaluación a los proveedores externos.

### **Comunicaciones.**

Fortalecer la alineación con contexto y partes interesadas con el plan de medios, de manera que se garantice la intervención y soporte a estas actividades estratégicas, fortaleciendo lo relacionado con la comunicación de la gestión ambiental.

Considerar el uso de los logos de certificación y el manual de aplicación de marcas, en los medios publicitarios como mecanismos de comunicar que la organización ha sido evaluada y se encuentra certificada, fortaleciendo la imagen institucional y confianza de sus partes interesadas.

### **Gestión Humana.**

**Cobertura.** Identificar los mecanismos para asegurar la participación del personal en las capacitaciones gestionadas y facilitadas por la organización.

**Evaluación de desempeño.** Garantizar la oportunidad en la entrega de los resultados de las evaluaciones de desempeño al área de gestión humana, reconsiderar los periodos de evaluación de manera que este sea un insumo en términos de toma de decisiones frente a las actualizaciones en el área de contratación y formulación del programa de capacitación.

**Eficacia.** De la formación brindada al personal considerar mejorar las evidencias de evaluación orientadas a determinar el logro de los objetivos propuestos.

**Capacitación.** Fortalecer la programación de contenidos asociados a la gestión ambiental, en el programa de capacitación considerar como insumos las no conformidades para la proposición de temas a fortalecer en el equipo de trabajo.

*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*

**Conocimiento de la organización.** Garantizar la integración de estrategias que permitan el acceso a conocimientos por fuentes internas resultado de la experiencia en proyectos mediante lecciones aprendidas, apadrinamiento del nuevo empleado y similar que permitan la mejora continua. Gestión de conocimiento ISO 30401.

Mejorar la Publicación del reglamento interno de trabajo para el acceso y consulta del equipo de trabajo.

## **Ambiental**

Dentro de los programas de gestión ambiental, considerar la medición de la liberación al medio ambiente de sustancias destructoras de la capa de ozono y gases de efecto invernadero y considerar mecanismos para reducir dicha liberación. Otras herramientas por considerar son Informes periódicos del GRI y Pacto Global, implementación de programas, políticas o iniciativas más allá del cumplimiento legal ambiental.

Mejorar la identificación de los aspectos de control e influencia en la matriz de aspectos e impactos facilitando la orientación de los controles.

Fortalecer la descripción de los Roles y responsabilidades de brigadistas y líderes de proceso, garantizando la formalización de estos elementos para los diferentes roles en la organización.

**Cronograma de simulacros.** Mejorar la programación de simulacros acordes con los escenarios priorizados en los análisis de vulnerabilidades, así como la valoración del nivel de cumplimiento de los procedimientos operativos normalizados.

Suministrar capacitación apropiada y concientización a todas las partes que tienen impacto en la eficacia de la organización en los referentes ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

**Simulacros.** Revisar las valoraciones de los escenarios de emergencia para que tengan congruencia con los escenarios priorizados y simulados por la organización. Considerar la realización de simulacros para evaluar los convenios de ayuda mutua.

**Preparación y respuesta a emergencias.** En la realización de los simulacros mejorar la evaluación de los procedimientos operativos normalizados y análisis en relación con el desempeño, como tiempos de respuesta y suficiencia de recursos.

Fortalecer la preparación y respuesta ante emergencias a través del conocimiento e integración de la ISO 22320 (Sistema de gestión de emergencias y respuesta ante incidentes), que orienta el desarrollo de las actividades de la organización y sus colaboradores.

**Análisis de Inventario de Ciclo de Vida.** Fortalecer la fase de realización de inventarios, adicional a la identificación realizada considerando la cuantificación de las entradas (consumo de recursos) y salidas (emisiones al aire, suelo y aguas y generación de residuos) del sistema del servicio, que oriente la evaluación de importancia de los impactos ambientales.

*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*

Considerar como insumo la ISO 14040. Gestión ambiental – Análisis del ciclo de vida – Principios y marco de referencia, que le permite orientar metodológicamente la intervención a los inventarios ambientales en la organización.

Considerar como insumo para orientar la implementación del sistema de gestión ambiental la ISO 14004:2016 "Sistemas de gestión ambiental - Directrices generales sobre la aplicación.

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

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Año 2019 (7 Quejas: 3 formalización)	La visualización de los turnos en los digiturnos.  Comunicación inadecuada por parte del proveedor de vigilancia a usuario.	Mejora de la configuración de los monitores con lo que se mejora.  Se informa a la empresa contratista de vigilancia y se realiza traslado.
Año 2020 (Quejas)	N.A.	N.A.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. La organización manifiesta la ausencia de este tipo de comunicaciones. La Organización manifiesta la ausencia de este tipo de comunicaciones.

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

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

Incidentes ambientales: La organización manifiesta la ausencia de incidentes ambientales durante los años 2019 y lo transcurrido del año 2020.

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

*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*

certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. N.A.

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

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 Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si  No

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	Calidad: Cuatro (4) no conformidades menores Ambiental: Cinco (5) no conformidades menores	Calidad: 10.2.1.b.2., 9.1.1.d., 8.1.b)1)2); 6.1.2.b)1)2). Ambiental: 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)
1ª de seguimiento del ciclo	ISO 9001: 2 nc menores ISO 14001: 4 nc menores	ISO 9001: 10.2.1.b.3),e), 6.3.b ISO 14001: 8.1.d., 6.1.2., 10.2.b.3., 9.1.1.c.
2ª de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.A.

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

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

Si  No

### 5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se verificó la realización de auditoría interna, realizada el 2019-08-20, a todos los procesos de la organización.

Se evidencia una adecuada planificación de las auditorías internas mediante la verificación y análisis del programa de auditoría.

- La auditoría interna tuvo una intensidad de diez (48) Horas.
- Se verificaron los siguientes documentos y registros: Plan de auditoría, Programa de auditorías e Informe de auditoría.
- Se detectan dieciséis (16) no conformidades en la auditoría interna.
- Se verificaron las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y sus causas.
- La auditoría interna fue realizada por el equipo auditor interno: Jholman Calderon Acuña (auditor líder)
- Se verificó su competencia en relación con los requisitos establecidos en el documento: Manual de funciones.
- Se evidencia independencia e imparcialidad del auditor interno con los procesos auditados.
- La organización concluye a través de la auditoría interna que el sistema de gestión es conforme con los requisitos establecidos y se mantiene de manera eficaz.

### 5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La organización realiza un ciclo de revisiones gerenciales al año, esta fue realizada el 2019-06-19, cubriendo todos los elementos de entrada y salida para el sistema integrado de gestión de acuerdo con los requisitos de las normas referentes. Se orientan acciones de mejoramiento.

## 6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si  No

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el 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*

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

Si  No  NA .

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

Si  No  NA

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

Si  No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO  N.A.

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: N.A.

Fecha de la verificación complementaria: N.A.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No

*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



No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión			-	-
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>			X	-
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			-	-
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			-	-
Se recomienda reducir el alcance del certificado			-	-
Se recomienda reactivar el certificado			-	-
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión			-	-
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión			-	-
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación			-	-
Se recomienda suspender el certificado			-	-
Se recomienda cancelar el certificado			-	-
Nombre del auditor líder: Milena Hurtado Vargas		Fecha	2020	01 28

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	<b>CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE</b>			
Dirección del sitio :	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
	----	Diagonal 16 No 14-08	Yopal, Casanare, Colombia	Sede principal Gestión administrativa y operativa.
	----	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.
Representante de la organización:	Carlos Rojas Arenas			
Cargo:	Presidente Ejecutivo	Correo electrónico	crojas@cccasanare.co; jcalderon@cccasanare.co	
Alcance: 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.				
CRITERIOS DE AUDITORÍA	NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría :				
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO (ISO 9001, ISO 14001) <input type="checkbox"/> RENOVACION <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				

*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



Existen actividades/procesos que  Si requieran ser auditadas en  No turno nocturno:

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:	Milena Hurtado Vargas (MHV)	Correo electrónico	mhurtado@icontec.net
Auditor:	Oscar Julián Porras Larrota (OPL)	Auditor	N.A.
Experto técnico:	N.A.		

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

# 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)
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	08:00	08:30	<b>REUNIÓN DE APERTURA</b>	MHV OPL	Gerentes y Directores
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	08:30	10:00	<b>FORMALIZACIÓN</b>  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	OPL	Gerente Formalización/ Nury González
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	10:00	11:30	<b>AFILIADOS</b>  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.,	OPL	Gerente formalización/ Nury González - Profesional de afiliados/ Diana Flórez
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	11:30	13:30	<b>RECESO</b>	OPL	---
2020-01-14 Martes  Sede Aguazul	13:30	16:00	<b>FORMALIZACION, PROGRAMAS DE CAPACITACION, AFILIADOS</b>  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	OPL	Gerente Zona/ Sandra Cubides
2020-01-14 Martes  Sede Aguazul	16:00	17:00	<b>ATENCION DE EMERGENCIAS</b>  Ambiental 8.2	OPL	Gerente Zona/ Sandra Cubides

*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)
2020-01-14 Martes  Sede Aguazul	17:00	18:00	<b>BALANCE EQUIPO AUDITOR</b>	OPL	Gerente Zona/ Sandra Cubides
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	08:30	10:00	<b>CAPACITACION EMPRESARIAL</b>  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	MHV	Profesional de EFE/ Deiby Cruz (Gerente EFE encargada)
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	10:00	10:45	<b>SATISFACCION DEL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS</b>  ISO 9001. 6.1., 8.2., 9.1., 9.1.2., 9.1.3.	MHV	Director SIG y CI/Jholman Calderón
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	10:45	12:00	<b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>  Direccionamiento estratégico comunicación, participación, consulta, revisión gerencial, política, objetivos 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., 8.9.1., 9.3., 10 Favor definir una breve presentación sobre (planeación estratégica, valoración del contexto (interno, externo), riesgos )	MHV	Gerente formalización / Nury González (Presidente encargada) –Directora financiera/ Nidia Suarez
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	12:00	14:00	<b>RECESO</b>	MHV	---
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	14:00	17:00	<b>SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL</b>  Acciones para abordar riesgos y oportunidades Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Evaluación del	MHV	Director SIG y CI/Jholman Calderón

*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)
			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., 8.2		
2020-01-14 Martes  Sede Yopal	17:00	18:00	<b>BALANCE EQUIPO AUDITOR</b>	MHV	--
2020-01-15 Miércoles  Sede Yopal	08:00	09:30	<b>METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS</b>  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.	OPL	Gerente MASC/Sonia Arenas
2020-01-15 Miércoles  Sede Yopal	09:30	11:00	<b>ARTICULACION PUBLICO PRIVADA</b>  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	OPL	Profesional APP/Mariela Gómez (Gerente APP encargada)
2020-01-15 Miércoles  Sede Yopal	11:00	11:30	<b>BALANCE EQUIPO AUDITOR</b>	OPL	---
2020-01-15 Miércoles  Sede Yopal	11:30	12:00	<b>BALANCE CON LA ORGANIZACIÓN.</b>	OPL	Gerente formalización / Nury González (Presidente encargada) –Directora financiera/ Nidia Suarez
2020-01-15 Miércoles	08:00	10:00	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL INTERNO</b>	MHV	Director SIG y CI/Jholman Calderón

*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)
Sede Yopal			Ambiental: 9.1.1., 9.1.2, 9.2.1., 9.2.2., 10.1., 10.2., 10.3. Calidad: 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  <b>Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.</b> (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. (pagina web, brochure, papelería, en cualquier momento de la auditoría)		
	10:00	11:00	<b>COMUNICACIONES</b>  Ambiental: 7.1., 7.4.1., 7.4.2., 7.4.3. Calidad: 7.1., 7.4.	MHV	Director SIG y CI/Jholman Calderón- Gerente Comunicaciones/Nidia Nossa
2020-01- 15 Miércoles  Sede Yopal	11:00	11:30	<b>Balance equipo auditor</b>	MHV	---
2020-01- 15 Miércoles  Sede Yopal	11:30	12:00	<b>Balance con la organización.</b>	MHV	Gerente formalización / Nury González (Presidente encargada) –Directora financiera/ Nidia Suarez
2020-01- 15 Miércoles  Sede Yopal	12:00	14:00	<b>RECESO</b>	MHV	---
2020-01- 15 Miércoles  Sede Yopal	14:00	16:00	<b>GESTION ADMINISTRATIVA (COMPRAS)</b>  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	MHV	Director Administrativa/Nidia Suarez- Asesor Jurídico/Laura Cubides

*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)
			Ambiental : 6.1., 6.2., 7.1., 7.2., 8.1		
2020-01-15 Miércoles  Sede Yopal	16:00	17:30	<b>TALENTO HUMANO</b>  Calidad : 7.1.2., 7.1.6., 7.2., 7.3., 7.4. Ambiental: 5., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 9.1., 10.1., 10.2., 10.3.	MHV	Director gestión humana/María Paz Barragán
2020-01-15 Miércoles  Sede Yopal	17:30	18:00	<b>Balance diario de auditoria</b>	MHV	--
2020-01-16 Jueves  Sede Yopal	08:00	09:30	<b>PROMOCION Y DESARROLLO EMPRESARIAL</b>  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.	MHV	Profesional competitividad/Alexandra Blanco (Gerente encargada PDE)
2020-01-16 Jueves  Sede Yopal	09:30	11:00	<b>TECNOLOGIA</b>  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	MHV	Director Tecnología/Ronny Rojas
2020-01-16 Jueves  Sede Yopal	11:00	11:30	<b>Preparación informe de auditoría</b>	MHV	Auditor líder y equipo auditor
2020-01-16 Jueves  Sede Yopal	11:30	12:00	<b>Reunión de cierre</b>	MHV	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					

*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)
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.					
Favor coordinar logística para :					
o Traslado del profesional Oscar Julián Porras a Aguazul (14 enero).					
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: 2020-01-10			Indicar la fecha en la cual se llena el formato. 2020-01-10		

## ANEXO 2

No aplica.

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

**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2020-01-(21, 26) y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2020-01-27.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s): 14001: 8.1.d.
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no establece, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGA.		
<b>Evidencia:</b> No se evidenció la existencia de las fichas de datos de seguridad de las sustancias químicas almacenadas y usadas para el aseo de las instalaciones de la Cámara (Sede Aguazul), ni del ACPM usado para el funcionamiento de la planta de energía eléctrica.  En el sótano de la sede principal se evidencia desorden en el cuarto de almacenamiento temporal de residuos, del tanque de 400 galones de ACPM falta la ficha de datos de seguridad.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar listado o inventario de productos químicos utilizados en la sede aguazul y municipios. Ubicar hoja de seguridad en sitio de fácil acceso.	Listado de productos químicos Hojas de seguridad en sitios ubicados	05/02/2020
Realizar capacitación al personal de servicios generales y del que está en contacto con el ACPM de interpretación y uso de las hojas de seguridad. Incluye municipios	Listado asistencia a capacitación- evaluación de eficacia	10/02/2020
Programar y realizar jornada de orden y aseo para el cuarto temporal de residuos y el sótano.	Registro fotográfico (antes/después)	03/02/2020
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		

*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



ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (5 PORQUES)		
	No se evidenció la existencia de las fichas de datos de seguridad de las sustancias químicas almacenadas y usadas para el aseo de las instalaciones de la Cámara (Sede Aguazul), ni del ACPM usado para el funcionamiento de la planta de energía eléctrica.	
	En el sótano de la sede principal se evidenció desorden en el cuarto de almacenamiento temporal de residuos, del tanque de 400 galones de ACPM falta la ficha de datos de seguridad.	
<b>En los siguientes cuadros responda porque considera que se presento el hallazgo</b>		
Los responsables de la sede Aguazul no tienen conocimientos en el tema de hojas de seguridad	El encargado del centro de almacenamiento considera que estaba organizado	No hay revision de las condiciones de orden y aseo del sotano
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>		
Las capacitaciones solo se hicieron al personal de sede principal Yopal	No se realiza seguimiento por parte de supervisores de forma periodica	Se realiza inspeccion ambiental y el sotano no esta en la herramienta utilizada para este fin
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>		
Dificultad en el desplazamiento a los municipios por parte de los capacitadores	No se encuentra incluido en el cronograma de orden y aseo	No se encuentra incluido en el cronograma de orden y aseo
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>		
Poca utilizacion de los elementos de tecnologias y comunicacion como videoconferencias	No existe una herramienta que facilite identificar si se realizo aseo al sotano	No existe una herramienta que facilite identificar si se realizo aseo al sotano
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>		
	No existe formacion en orden y aseo del encargado del centro de almacenamiento	
<b>Acción correctiva.</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Incluir en el cronograma de orden y aseo el cuarto de residuos y los cuartos técnicos del sótano. Elaborar formato para registro de actividades de orden y aseo realizadas.	Cronograma de orden y aseo con los registros de realización en formato	03/02/2020
Incluir en las inspecciones ambientales el sótano y semisótano. Modificar formato de inspecciones ambientales FOR-SIG-019	Formato de inspección ambientales aplicados al sótano y semisótano	03/02/2020
Capacitar en orden y aseo (5 S) a técnico de mantenimiento	Registro de asistencia, evaluación de eficacia	05/02/2020
Las acciones se medirán con los resultados de las inspecciones ambientales favorables o que no se presente esta situación.	FOR-SIG-001 Formato acciones correctivas - FOR-SIG-019	05/06/2020

*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



<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 2 de 5									
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor  <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 14001:2015	Requisito(s):  14001: 6.1.2									
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no determina los aspectos ambientales de sus actividades que puede controlar, tampoco son establecidos los aspectos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida.											
<b>Evidencia:</b> No se evidencio dentro de la matriz de aspecto e impactos ambientales (Sede Aguazul) la identificación del aspecto ambiental relacionado con las emisiones contaminantes por uso de planta de energía eléctrica, ni el aspecto ambiental potencial por derrames de sustancias químicas. La matriz de aspectos e impactos ambientales de la sede principal no considera la perspectiva de ciclo de vida.											
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>									
Incluir en la matriz de aspectos e impactos ambientales de aguazul y municipios que les aplique el aspecto ambiental de emisiones de contaminantes y derrames de sustancias químicas.	Matriz de aspectos ambientales actualizada	10/02/2020									
Generar una casilla en la matriz de aspectos e impactos ambientales donde se analice el ciclo de vida del producto	Matriz de aspectos ambientales actualizada	07/02/2020									
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (5 PORQUES)</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">No se evidencio dentro de la matriz de aspecto e impactos ambientales (Sede Aguazul) la identificación del aspecto ambiental relacionado con las emisiones contaminantes por uso de planta de energía eléctrica, ni el aspecto ambiental potencial por derrames de sustancias químicas. La matriz de aspectos e impactos ambientales de la sede principal no considera la perspectiva de ciclo de vida</p> <p style="font-size: x-small; color: red;">En los siguientes cuadros responda porque considera que se presento el hallazgo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">                     No se considero relevante el aspecto ambiental por emisiones contaminantes por uso de planta electrica  <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small> </td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">                     Las actividades de la empresa son administrativas y se considero que el analisis de ciclo de vida del producto solo para la selección de proveedores  <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small> </td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">                     Se considero que era suficiente incluir las acciones a realizar por derrames de sustancias quimicas en el plan de emergencias ambientales  <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">                     Por ser una actividad anormal, esporadica no se le dio importancia requerida  <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small> </td> <td style="padding: 2px;">                     Desconocimiento de la aplicabilidad de aspectos ambientales desde el ciclo de vida del producto  <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small> </td> <td style="padding: 2px;">                     La matriz de impactos ambientales no posee una casilla para analizar teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto  <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">                     No se tenia conocimiento por parte de los analistas que elaboraron la matriz de impactos ambientales, la obligatoriedad de incluir cuando existen requerimientos legales especificos en residuos peligrosos.                 </td> <td style="padding: 2px;">                     La matriz de impactos ambientales no posee una casilla para analizar teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto                 </td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> </table> </div>			No se considero relevante el aspecto ambiental por emisiones contaminantes por uso de planta electrica <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Las actividades de la empresa son administrativas y se considero que el analisis de ciclo de vida del producto solo para la selección de proveedores <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Se considero que era suficiente incluir las acciones a realizar por derrames de sustancias quimicas en el plan de emergencias ambientales <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Por ser una actividad anormal, esporadica no se le dio importancia requerida <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Desconocimiento de la aplicabilidad de aspectos ambientales desde el ciclo de vida del producto <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	La matriz de impactos ambientales no posee una casilla para analizar teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	No se tenia conocimiento por parte de los analistas que elaboraron la matriz de impactos ambientales, la obligatoriedad de incluir cuando existen requerimientos legales especificos en residuos peligrosos.	La matriz de impactos ambientales no posee una casilla para analizar teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto	
No se considero relevante el aspecto ambiental por emisiones contaminantes por uso de planta electrica <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Las actividades de la empresa son administrativas y se considero que el analisis de ciclo de vida del producto solo para la selección de proveedores <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Se considero que era suficiente incluir las acciones a realizar por derrames de sustancias quimicas en el plan de emergencias ambientales <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>									
Por ser una actividad anormal, esporadica no se le dio importancia requerida <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	Desconocimiento de la aplicabilidad de aspectos ambientales desde el ciclo de vida del producto <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>	La matriz de impactos ambientales no posee una casilla para analizar teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto <small>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</small>									
No se tenia conocimiento por parte de los analistas que elaboraron la matriz de impactos ambientales, la obligatoriedad de incluir cuando existen requerimientos legales especificos en residuos peligrosos.	La matriz de impactos ambientales no posee una casilla para analizar teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto										
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>									

*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*

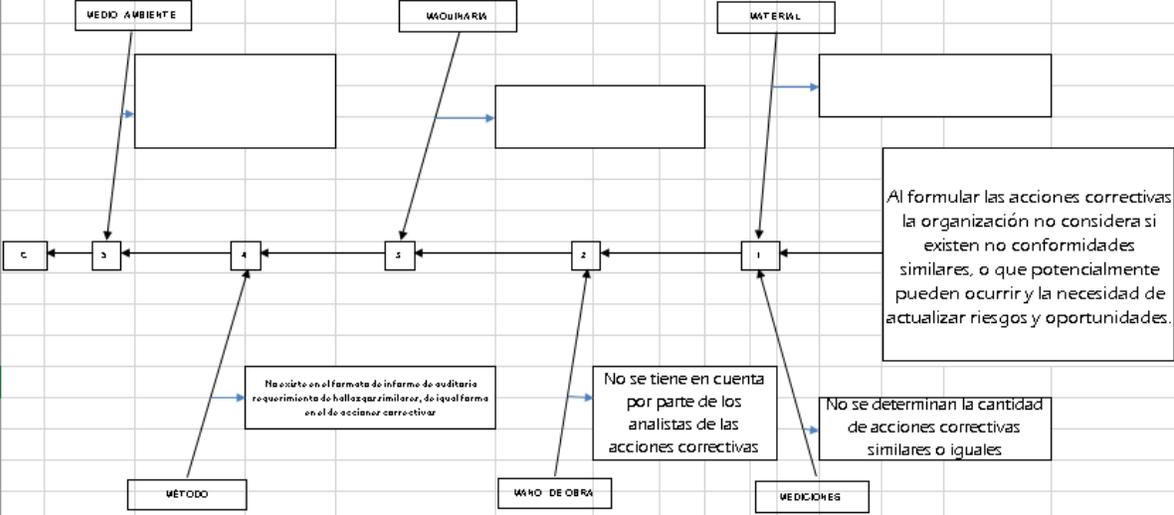
# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Capacitación en ciclo de vida de producto a encargado del SIG.	Certificación, asistencia, etc.	20/06/2020
Participar en jornadas, congresos o similares de actualización de medio ambiente del responsable del SIG	Certificación, asistencia, etc.	31/07/2020
La eficacia de la acción se medirá con la aparición de hallazgos similares en auditorias y con la identificación total de sus aspectos ambientales.	Matriz de aspectos ambientales Informes de auditoria FOR-SIG-001 Acciones correctivas	31/07/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	Requisito(s): 9001: 10.2.1.b.3, e 14001: 10.2.b.3.
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Al formular las acciones correctivas la organización no considera si existen no conformidades similares, o que potencialmente pueden ocurrir y la necesidad de actualizar riesgos y oportunidades.		
<b>Evidencia:</b> Procedimiento de acciones correctivas y Acciones correctivas de la auditoría interna.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Actualizar el procedimiento de acciones correctivas PRO-SIG-006 incluyendo las mencionadas en la norma ISO 9001 Y 14001 y los hallazgos de auditoria	Procedimiento de acciones correctivas actualizado	15/02/2020
Incluir en el formato de informe de auditoría una casilla para describir si hay hallazgos similares o que potencialmente se puedan presentar en otros procesos o lugares, e actualizar el formato de acciones correctivas FOR-SIG-001	Formatos FOR-SIG-004 FOR-SIG-001 Actualizado	15/02/2020

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

Descripción de la (s) causas (s)		
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (ESPIÑA DE PESCADO)		
		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Capacitar a responsables de proceso en el procedimiento de acciones correctivas y de sus formatos de aplicación	Asistencia a Capacitación. Evaluación de eficacia	20/02/2020
Capacitar a los auditores internos en el análisis de acciones correctivas aplicadas, enfocar en el análisis de causas y en el formato de informe de auditoría actualizado.	Asistencia a Capacitación. Evaluación de eficacia	20/03/2020
La eficacia de la acción se medirá identificando y registrando hallazgos con características similares o potenciales en los ejercicios de auditoría y en la identificación de acciones correctivas	Informes de Auditoría interna- Acciones correctivas	28/07/2020

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 4 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 14001:2015	Requisito(s): 14001: 9.1.1.c.

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



<b>Descripción de la no conformidad:</b> No han sido determinados los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados		
<b>Evidencia:</b> No se evidencia el inventario de los residuos generados y dispuestos relacionados con equipos de computo y Respel, tampoco los indicadores relacionados con este desempeño.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar informe de residuos electrónicos (computo) generados en el año 2019, incluye cantidades, tipo de residuo, tipo de disposición y responsable de la disposición.	Informe realizado	10/02/2020
Generar indicadores de desempeño ambiental y relacionados con residuos peligrosos	Fichas técnicas de indicadores	15/02/2020
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		
<b>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (5 PORQUES)</b>		
No han sido determinados los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados		
<i>En los siguientes cuadros responda porque considera que se presento el hallazgo</i>		
No se tiene herramienta para el control de los residuos peligrosos generados	No se tiene establecida herramientas para realizar medicion de desempeño ambiental	No se tienen establecidas responsabilidades especificas de la medicion de los residuos generados
<i>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</i>		
Solo se incluyen residuos reciclables en el formato actual de control de residuos	El desempeño ambiental se mide solo con indicadores de programas por separado	Se realizan mediciones de los residuos que contrala la profesional de infraestructura
<i>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</i>		
No se contemplo teniendo en cuenta la cantidad de residuos peligrosos generados por la organización	El desempeño ambiental no hace parte de los criterios de la evaluacion de desempeño de la organización por	La medicion de residuos generados y dispuestos se realiza mediante las actas de entrega al proveedor
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Actualizar formato FOR-SIG-024 incluyendo residuos peligrosos por tipo	FOR-SIG-024 actualizado y diligenciado	20/02/2020
Actualizar y aplicar la evaluación de rendición de cuentas de SST e incluir desempeño ambiental	Evaluación actualizada y aplicada	20/02/2020

*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



Designar a profesional de infraestructura de la medición de la generación de los residuos generados por la CCC.	Correo informativo. Manual de funciones	21/02/2020
Incluir en la evaluación de desempeño de personal criterio ambiental.	Evaluaciones de desempeño aplicada	27/02/2020
La eficacia se medirá con la medición del desempeño ambiental de la organización y la aplicación de sus indicadores	Revisión por la dirección  Objetivos SIG	07/06/2020

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 5 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9001: 6.3.b
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No se evidencia la gestión de cambios de manera planificada considerando la integridad del sistema de gestión.		
<b>Evidencia:</b> No se evidencia la aplicación del procedimiento de manejo del cambio para la reasignación de líder para el proceso administrativo de la organización.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar diligenciamiento del formato de análisis de cambio para el líder del proceso administrativo de la organización.	FOR-PRE-007 Diligenciado	02/02/2020

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

Descripción de la (s) causas (s)			
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (5 PORQUES)			
			No se evidencia la gestión de cambios de manera planificada considerando la integridad del sistema de gestión.
<b>En los siguientes cuadros responda porque considera que se presento el hallazgo</b>			
No se han tenido en cuenta la aplicación de la herramienta de analisis de cambio para cambios propuestos			
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>			
No se le ha dado la importancia que amerita la aplicación de esta herramienta en el analisis de los cambios			
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>			
No se han tenido sanciones por el incumplimiento de los procedimientos establecidos en el sistema de gestion			
<b>Indique porque se presenta lo analizado en el cuadro de arriba</b>			
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha	
Realizar actualización del formato de análisis de cambio e incluir medición de la eficacia de las acciones propuestas	FOR-PRE-007 Actualizado Listado maestro de documentos	26/01/2020	
Realizar capacitación de formato de análisis de cambio a los responsables de proceso en comité ejecutivo.	Registro de Asistencia. Evaluación de la eficacia	20/02/2020	
La eficacia de la acción se medirá identificando y registrando hallazgos con características similares o potenciales en los ejercicios de auditoria y en la identificación de acciones correctivas	Informes de Auditoria interna- Acciones correctivas	28/07/2020	

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

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

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ISO 9001: 2 nc menores ISO 14001: 4 nc menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( 0 ) menores ( 0 ) 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: 2020-01-30.	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: N.A.	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 ____N.A.____ y el requisito al que fue reportada ____N.A.____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Jholman Calderon	

*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*