

1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CAMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL		
SITIO WEB: www.		
LOCALIZACIÓN: Calle 14 No. 15 -78 Santa Rosa de Cabal, Risaralda, Colombia.		
Dirección del sitio permanente Incluyendo al sitio principal	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
N.A.		
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de Servicios de Registro Público, Gestión y Desarrollo.		
Provision of Services of the Public Registry, Management and Development.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
7.3 Diseño y desarrollo. Los servicios se prestan con base en los lineamientos de ley. Esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los de ley.		
CÓDIGO SECTORIAL IAF: [AT39/2]		
ÁREA TÉCNICA: 39 - 2 Actividades de organizaciones empresariales, profesionales y patronales. Actividades sindicales y otras asociativas		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: ISO 9001:2008		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	Jairo Cardona Ramírez	
Cargo:	Presidente Ejecutivo	
Correo electrónico	calidad@camarasantarosa.org	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria	
	FECHA	DURACIÓN (días – auditoría)
PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	2014-06-14	0,5
AUDITORIA EN SITIO	2014-06-27	1,0
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)	N.A.	N.A.
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Rosa María Zea Mazo (RMZ)	
Auditor	N.A.	
Experto Técnico	Lucila López Sánchez	
DATOS DEL CERTIFICADO		
Código asignado por ICONTEC	SC 4709 -1	
Fecha de aprobación inicial	2007-07-25	
Fecha vencimiento:	2016-07-24	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Fecha de envío del plan de auditoría: 14-06-14
 - Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo?:
Si No .
 - La auditoría se realizó en forma combinada y o integrada?:
Si No
Auditoría combinada , auditoría integrada ; si aplica, con cuales esquemas: (Se identifica 9001, 18001, 14001, GP 1000 ó el que aplique).
 - Es aplicable el muestreo por múltiple sitio?:
Si No.
 - 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.
 - Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?
Si No .
- La legislación aplicable validada del sistema de gestión:
- Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, actualizada en febrero de 2010: a través de la cual se da cumplimiento legal de los registros públicos: *Mercantil, entidades sin ánimo de lucro y proponentes.*
 - Circular Externa 06 de 2013 de la Supe industria y Comercio, cuyo objeto es instruir a las Cámaras de Comercio con el fin de definir la forma en que se incorporan las operaciones del Registro Público de las Veedurías ciudadanas al RUES.
 - Decreto 734 de 2007 y 1510 de 2013 Proponentes
 - Decreto ley 2150 de 1995 que establece disposiciones para el registro de entidades sin ánimo de lucro.
 - Código de Comercio, asuntos mercantiles.
 - Código Civil derechos y deberes de los particulares. disposiciones legales sustantivas que determinan especialmente los derechos de los particulares, por razón del estado de las personas, de sus bienes, obligaciones, contratos y acciones civiles.
 - Código Contencioso Administrativo. Actuación de la Administración. Decreto 898 de 2008-05-07 del Ministerio de Desarrollo Económico que establece las disposiciones de operación de las Cámaras de Comercio.
 - Decreto 889 de 1996, por el cual se reglamentan las elecciones de Juntas Directivas de las Cámaras de Comercio.
 - Decreto 427 de 1996 que reglamenta el anterior.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Decreto 1464 de 2010-04-29 en relación con contratación pública.
- Ley 1429 2010 de Formalización de empresas.
- Decreto 545 de 2011, incrementa beneficios para nuevos empresarios y disminuye costos de formalización empresarial.
- Estatutos Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.
- Decreto 019 del 2012-01-10. *Por el cual se introdujo el sistema RUES: REGISTRO UNICO EMPRESARIAL SOCIAL, por medio del cual se dio a las Cámaras de Comercio otras funciones de registro que antes prestaba el estado, como las de Registro Nacional de Turismo, el Registro de ONG Extranjeras y el Registro de Economía Solidaria.*
- Ley 1258 de 2008 por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.
- Decreto 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Para Entidades sin ánimo de lucro. Código Civil y de Procedimiento Civil, Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 726 de 2000: "por el cual se reglamenta la elección de Directivos de las Cámaras de Comercio y se dictan otras disposiciones".
- Ley 789 de 2002.
- Decreto 393 de 2002 Por el cual se modifican parcialmente los Decretos 856 de 1994 y 92 de 1998, por medio de los cuales se reglamenta el funcionamiento del registro de proponentes en las Cámaras de Comercio y se fijan las relativas a los registros de proponentes y mercantil.
- Decreto 0333 de 9 de febrero de 2012. Junta directiva. Aplica a partir de 2012
- Decreto Ley 019 de 2012 modifica nuevos registros en Cámara de Comercio. Aplica a partir de 2012
- Ley 643 de 2001 Vendedores de juegos de suerte y azar. Aplica a partir de 2012
- Ley 1101 de 2006 Registro de turismo. Aplica a partir de 2012
- Ley 850 de 2003 Veedurías ciudadanas. Aplica a partir de 2012
- Decreto 2893 de 2011 Entidades extranjeras sin ánimo de lucro con domicilio en el exterior. Aplica a partir Ley 454 de 2008 entidades de la economía solidaria. Aplica a partir de 2012
- Circular 019 de la SIC. Modificación Circular Única Aplica a partir de 2012
- Decreto 734 de 2012 Reglamentación del estatuto general de contratación de la Administración Pública. (Registro Único de Proponentes). Aplica a partir de 2012
- Inclusión de la ley 1381 de 2012 y el decreto 1377 de 2013
- Res1676 de 2013
- Ley 80 de 1993 registro único de proponentes y sus Decretos complementarios 734 del 2012 y 1510 de 2013.
- Proyecto de Circular Externa No. 012 de 2012, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, por medio de la cual se modifica el Título VIII de la Circular Única, respecto de algunos aspectos referentes a los registros públicos que asumieron las Cámaras de Comercio en virtud de lo dispuesto en el artículo 166 del Decreto Ley 019 de 2012 y los traslados de domicilios de las sociedades de que trata el artículo 154 del mismo decreto ley.
- *Decreto 2183 del 2013 del Registro Nacional de Turismo.*
- *Ley 850 del 2013 que regula las veedurías ciudadanas en Colombia*

"se verificó la capacidad de cumplimiento de éstos, mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento"

- Sé evidencian requerimientos especiales legales asociados al funcionamiento de la organización o los proyectos que realiza?:
 Si No .
 En caso aplicable, describirlos:
 - Decreto Número 1220 de 2957 por medio del cual se crea la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.
 - Certificado por medio del cual se efectúa el nombramiento del representante legal como

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Presidente Ejecutivo Jairo Cardona Ramírez

- Sé evidencian cambios significativos en la organización,
Si No
Si aplica, cuales: de responsable del SGC desde el mes de Junio de 2013 y cambió nuevamente a partir de abril de 2014 según contrato No. 01-2014 se nombra a Jairo Cardona Ramírez como representante por la Presidencia para el sistema de gestión. Con fecha feb 10 de 2014 con vigencia hasta 31 de diciembre.
- Se presentaron durante la auditoria cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado?
Si No ,
Si aplica, cuales:
Justificación:
- Se presentan actividades que deban ser verificadas en la siguiente auditoria?
Si No ,
Si aplica, cuales:
- El equipo auditor maneja la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retorna a la organización toda la documentación, en forma física o elimina la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría?:
Si No .

4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoria	Mayores	0
	Menores	2
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	2
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Los aspectos que evidencian conformidad del sistema de gestión de calidad y apoyan la eficacia y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión, los requisitos de la organización y del cliente como resultado del compromiso gerencial, representante de la dirección, responsables de proceso y sus equipos de trabajo, incluyendo el personal operativo, son:

- ✓ El compromiso de la alta gerencia (Presidente Ejecutivo y Junta Directiva), por la asignación de recursos y seguimiento al sistema, asegurando al cumplimiento de los requisitos legales, de los clientes y la promoción de la mejora de los procesos internos, así como a la satisfacción del cliente, asegurando servicios de calidad, dando cumplimiento a la política de calidad.
- ✓ La asignación de recursos evidenciado en: 1) La asignación de Abogados especializados en cada área como son, Área Mercantil, Área de proponentes, Área de Entidades sin ánimo de lucro, lo cual hace que cada registro sea manejado con mucho profesionalismo sin dar cabida a la improvisación ya que siempre hay un doliente que responde ante cualquier eventualidad de reclamos o quejas por parte de los usuarios. 2) las capacitaciones brindadas de manera periódica, logrando mantener un lenguaje

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

unificado, unidad de criterios jurídicos contribuyendo a la mejora en la atención a los usuarios, evitando devoluciones documentales de forma innecesaria.

- ✓ La metodología de entrenamiento y rotación del personal en los diferentes cargos por la retroalimentación de los conocimientos jurídicos y generales en Registros Públicos y demás dependencias, lo que permite que no se formen cuellos de botella ante la ausencia de algún funcionario ya que todos están facultados para hacer reemplazos contribuyendo al logro de los objetivos de calidad y por tanto de la política de calidad.
- ✓ Se denota compromiso de la gerencia y líderes de proceso por la gestión realizada, contribuyendo al logro de los objetivos como Cámara de Comercio como es el de prestar servicio a sus usuarios de forma eficiente, diligente, con celeridad, estableciendo de esta forma una unidad de criterio dentro del equipo Jurídico, lo que se ve reflejado en la optimización de los tiempos al revisar documentos y evitar devoluciones innecesarias y evacuación documental con prontitud.
- ✓ El seguimiento al Sistema por parte del Coordinador de Calidad generando acciones de mejora y seguimiento a las acciones de auditorías internas y externas, evidenciando la mejora del SGC, así mismo asegurando la política de calidad y su aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos a partir del componente de calidad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La formalización de las actividades de mantenimiento de la competencia de cargos polivalentes.
- El análisis de datos de la evaluación de la satisfacción del cliente ya que aunque se evidencia que se cumple en 100% entre buenos y excelentes no se evidencia de manera ágil la tendencia entre bueno y excelente y la trazabilidad de las acciones de mejora en que ítems ha impactado.
- La formalización de la mejora obtenida en la oportunidad en la entrega de documentos: aunque se cumple la meta es importante resaltar los motivos de devolución y la gestión asociada que permitió el logro de la mejora y en general en todos los procesos formalizar en periodos cortos los logros alcanzados aprovechando más la aplicación de las herramientas que da el sistema de gestión de calidad.
- A modo de orientación para la generación de mejora se puede tener en cuenta la identificación de acciones preventivas a partir del análisis los riesgos por proceso utilizar la norma internacional ISO 31000:2009, de gestión de riesgos - Principios y directrices y 31010 Requisitos.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR

Sé evidenciaron no conformidades pendientes de la auditoría anterior?: Si . No .

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Las tendencias de la medición del nivel de satisfacción: Se realizaron encuestas a 337 clientes en 2013: de las cuales 59 se relacionan con la atención recibida por los usuarios en el área de Registros Públicos, las restantes corresponden a capacitaciones realizadas. Ninguna de estas comunicaciones ha generado servicios no conformes y tampoco no conformidades.
El proceso de registro público realiza encuestas a todas las matriculas a través del asesor de registros con resultados satisfactorios: Primer trimestre de 2014: cumplimiento de 100% y en 2013: 269 evaluados con cumplimiento de 100% entre excelente y bueno).
- De las comunicaciones de los clientes en 2013 se reportaron: 2 quejas, 5 felicitaciones, 0 reclamos y 1 sugerencia. Las Quejas (2), una a registros públicos: relacionada con el inconformismo de un usuario debido a que recibió un correo electrónico donde le manifestaban que era usuario fallecido; se le explicó a la usuaria que el correo electrónico generado se debió a inconvenientes por sobre carga en los script del servidor del Sistema Integrado de Información en el nodo central de Confecámaras. La otra queja está relacionada con el centro de conciliación debido al inconformismo de un cliente por la redacción del acta de conciliación.
A las dos quejas se les dio respuesta oportuna teniendo en cuenta que solo uno de ellos quedo satisfecho con la respuesta brindada.
Las sugerencia está enfocada en mejorar la logística de los eventos.
- Sé tiene establecida una metodología para el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y/o solicitudes de las partes interesadas?:
Si No .
Se mantiene la tendencia y se cuenta con metodología de análisis con el fin de determinar si requiere acción correctiva a partir de: costo de la falla, frecuencia, impacto
- Se han presentado comunicaciones con las partes interesadas, incluyendo, si es pertinente, la de organismos de vigilancia y que estén relacionadas con la actividad del sistema de gestión correspondiente?
Si No .
Con la Superintendencia de Industria y Comercio: comunicación indicando el cumplimiento de las recomendaciones con fecha 23-09-2013 como respuesta a las recomendaciones resultantes de la Visita administrativa realizada en el mes de febrero de 2013.
- Sé evidencia el logro de los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el último periodo desde la anterior auditoría de ICONTEC:
Si No .
Se evidencia el seguimiento a los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el periodo evaluado así como los objetivos de calidad por el mantenimiento que ha tenido la organización a través de la matriz de indicadores.

8.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

A partir de la auditoría de renovación 2013, no se han reportado no conformidades a ningún requisito:

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	2	6.2, 8.4
1ª de seguimiento del ciclo	0	N.A.
2ª. de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.

Sé evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC el ciclo de certificación:

Si No .

Comentarios, si aplica: N.A.

8.3. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:

- El logo de certificación se usa en publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y al Manual de Imagen de ICONTEC?
Si No .
- El logo se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No .
- Sé evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de acreditadores de acuerdo a lo establecido en el ES-I-SG-001, razón social, direcciones, alcance, etc.)?
Si No .



10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS							
#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO (S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
	N.A.						SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:

11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01					
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión					
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión				X	
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión					
Comentarios adicionales:					
<p>Se concluye que el sistema de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es conforme con las disposiciones planificadas. - Es conforme con los requisitos de la norma auditada. - Es conforme con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización. - Se ha implementado. - Se mantiene de manera eficaz - Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorias. <p>Alcance anterior (si se modificó): N.A.</p> <p>Alcance actual : N.A.</p>					
Nombre auditor líder:	ROSA MARIA ZEA MAZO	FECHA:	2014	06	27

12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan) – para uso interno de Icontec	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe cargar en BPM.	N.A.
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	N.A.
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	N.A.
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	N.A.

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