



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 1 de 14	

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director(a) de Gestión Administrativa	Director(a) de Gestión Administrativa	Presidente Ejecutivo

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 2 de 14	

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y mejora continua del SGC con respecto a la Norma ISO 9001:2015 y demás requisitos aplicables a la Cámara de Comercio de Magangué.

ALCANCE: Todos los procesos desarrollados en la entidad dentro de sus SGC.

1. DATOS GENERALES:

Lugar: Cámara de Comercio de Magangué.

Fecha: 23 y 24 de julio de 2018.

Criterios de Auditoria: Norma ISO 9001:2015, Circular única, Requisitos legales aplicables a los productos y documentación interna del SGC.

Grupo Auditor: Sandra M. Sariego De la Cruz

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 3 de 14	

Proceso Auditado: Gestión de Calidad, Planificación Estratégica, Gestión Financiera y Contable, Talento Humano, Contratación y Compras, Formación Empresarial, Gestión de Afiliados, Registros Empresariales, Atención al Cliente, Conciliación y Arbitraje, TIC, Gestión Documental y Mantenimientos.

Auditados: María Jesús Beleño, Miguel Cárcamo, Mirna Gordón, Diana Avendaño, María Elvira Villacob, Henry Borré, María Victoria Pineda, Nérgido Benitez, Adriana García, Miguel Surmay.

2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

2.1 Documentación analizada (criterios)

Se auditaron Todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicable a todos los procesos que conforman el SGC de la Cámara de Comercio de Magangué, Se revisaron los requisito legales vigentes a 2018 en los procesos aplicables como: (Registros empresariales, Talento Humano, Gestión financiera y Contable y Gestión documental), se revisó el cumplimiento de la Circular Única 002 de 2016 en los procesos de Registros empresariales y toda la información documentada interna que hace parte de los diferentes procesos del SGC; así como las acciones para abordar riesgos y oportunidades, oportunidades de mejora, acciones correctivas por procesos, contexto de la organización. En la auditoría

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 4 de 14	

se toman muestras aleatorias representativas que permitan evidencia la conformidad de la norma.

2.2 Aspectos favorables de la actividad auditada

Dentro de los aspectos favorables a destacar encontramos los siguientes:

- Implementación del nuevo software documental DocXflow, con el cual se logrado un mayor control y seguimiento a los trámites registrales y cumplimiento con las especificaciones técnicas normativas en materia de gestión documental.
- La continuidad en el mejoramiento de los indicadores de gestión, adecuándolos conforme a las necesidades y exigencia de los requisitos de la norma y demás requisitos, con lo cual se obtiene una mayor eficacia en los resultados.
- Adquisición del Digiturno en el área de registros, lo cual ha favorecido la atención oportuna y ordenada de los usuarios de la entidad. Además de la mejora al SGC a través de la medición sistematizada de la satisfacción al cliente de manera inmediata y con rápidos resultados.
- Implementación de la cartelera electrónica en atención al cliente, con la cual se facilita la comunicación con nuestros usuarios.
- Cumplimiento en un 100% por parte de la entidad con el Convenio de Cooperación y vinculación al Sistema nacional de simplificación de trámites para el sector empresarial (Convenio N° 371 suscrito entre Confecámaras y Cámara de Comercio de Magangué), para lo cual se espera poner en marcha “El Centro de Atención Empresarial CAE”. A espera del cumplimiento del ente municipal y departamental.
- El fortalecimiento del área de registros empresariales, con la contratación de dos profesionales del derecho que fortalece la atención a usuarios a través de asesorías especializadas.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 5 de 14	

- Contratación del gestor de formación y medios digitales, con lo cual se ha logrado mejorar la publicidad de la entidad en los diferentes medios de comunicación; así como la elaboración de diseños específicos y

2.3. Aspectos débiles de la actividad auditada

Falta de seguimiento a los procesos del SGC por parte de las direcciones de áreas, al no coordinar las actividades del SGC con los colaboradores que están a su cargo. No existe continuidad en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso. Deficiencia en la adaptación a los cambios por parte de nuestros colaboradores. Falta de seguimiento a las inducciones en el cargo de los nuevos empleados de la entidad.

3. Hallazgos De La Auditoria

No conformidad	Requisito (Lista de chequeo)	Descripción
1. Registros Empresariales	10.2.1 b). No conformidad y Acción correctiva.	No se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni que incurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad; al no presentar acciones correctivas frente al no cumplimiento de los indicadores de gestión de registros empresariales.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 6 de 14	

2. Gestión Documental	9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No se realiza el seguimiento adecuado a las actividades establecidas en el sistema de gestión documental, relacionado con los avances al programa de gestión documental y demás procedimientos diseñados en el área.
3. Gestión Documental	9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No se evidencia la digitalización de las actas de juntas directivas correspondiente al 2016 y 2017 y los comprobantes de egresos del 2016, establecidos en el indicador de gestión de proceso de gestión documental.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 7 de 14	

4. Gestión Financiera y Contable	5.1.1 h). Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. 7.2 c). Competencia. Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Deficiencia en la supervisión de las labores ejecutadas por los colaboradores del área, al no realizar de manera correcta las labores encomendadas en el área financiera toda vez que se identifican diversos errores operativos.
5. Gestión de Afiliados	8.1 Planificación y control operacional e.) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	No se evidencian las encuestas de necesidades de gestión para los afiliados (CCMRGA-23), para la elaboración del Programa de actividades con los afiliados (CCMRGA-12) correspondiente al primer semestre de 2018.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 8 de 14	

6. Gestión de Afiliados	7.3 Toma de Conciencia	No se evidencia que el encargo del proceso tome conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC, aun cuando se le ha realizado las inducciones respectivas del tema. Así como presenta dificultad en el manejo de la información relacionada con el SGC.
7. TIC	8.1 Planificación y control operacional e.) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	No se evidencia registro del mantenimiento de las Cámaras de seguridad realizada el día 10 de julio de 2018.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 9 de 14	

8. TIC	8.1 Planificación y control operacional e.) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.	No se evidencia el diligenciamiento de las fichas técnicas de los siguientes equipos adquiridos el 17/04/2018, ESCÁNER FUJITSU FI-7160, TM-U295P-261 24V, Parallel I/F + C825343 FUENTE DE PODER PS180 IMP POS. Así como la de la Impresora Láser Jet Enterprise M608, comprada en fecha 20/04/2018 y la Planta telefónica marca Panasonic KX-TES428.
9. Formación Empresarial	8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	Deficiencia en la aplicación del Procedimiento para elaborar el programa anual de capacitaciones, en relación a la inscripción de proveedores de formación, en la cual no se está haciendo de manera completa y no se está adjuntando lo soportes correspondientes a la hoja de vida de dicho proveedor.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 10 de 14	

10. Formación Empresarial	7.3 Toma de Conciencia. d.) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Deficiencia en la apropiación de la información documentada perteneciente al SGC y su aplicabilidad al proceso, aun cuando se le ha suministrado y explicado de manera completa.
7. Recomendaciones para auditorias posteriores		
Desde la perspectiva evaluativa del SGC desarrollado en la entidad, se evidencian diversos aspectos que deben mejorarse, con el objeto de cumplir con los requisitos establecidos en dicha norma y, sobre todo, en aras de seguir mejorando nuestro SGC. Por lo anterior, se recomienda lo siguiente: 1. Por partes de todos los colaboradores de la entidad, revisar toda la documentación establecida dentro del SGC, tales como: Caracterizaciones de procesos, matriz DOFA, partes interesadas, Alcance SGC, plan de calidad, Indicadores de gestión, procedimientos documentados, política y objetivos de calidad, Manual de Calidad etc., y demás documentos propios de los procesos; con el objeto apropiarse y aplicar dicha información. 2. La gestión de los cambios es una de las actividades que se deben realizar de manera consecuente y planificada en cada uno de los procesos desarrollados en la entidad, es por ello, que cada proceso debe evidenciar de		



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 11 de 14	

manera clara, cómo está gestionando los cambios que pueden afectar el sistema y documentarlo a través del formato diseñado para ello. Para los procesos de registros empresariales y gestión documental deben hacer la relación de los cambios producidos por la implementación del nuevo software documental, desde su propia perspectiva; así como de cualquier otro cambio que ha marcado el desarrollo del proceso.

3. Para el caso de los procesos pertenecientes al área contable, es fundamental iniciar de ceros con el nuevo personal, es decir, establecer un plan de mejoramiento en SGC a todos los colaboradores del área y con el apoyo del área de gestión administrativa.
4. La evaluación de los proveedores es una las labores más críticas del SGC, por tal motivo, es fundamental que se revisen las evaluaciones a proveedores en los diversos procesos donde éstos se identifiquen, incluyendo los proveedores por prestación de servicios que están bajo responsabilidad de los directores de área.
5. Para el caso del proceso de talento humano, se hace necesario realizar una revisión completa de todas las historias laborales y verificar si están completas. Procurar que, para efectos de la auditoría, éstas se encuentren digitalizadas en Documaster.
6. Los productos no conformes no solo se identifican en el área de registros, sino en cada una de las diferentes áreas y procesos que conforman la entidad; es por ello, que se deben registrar los productos no conformes cometidos, para así tomar las medidas correctivas y evitar que dichos errores de vuelvan a cometer.
7. Los riesgos asociados a los procesos, requieren de mayor atención por parte de los responsables de procesos, es por ello, que se debe verificar que las matrices de riesgos por procesos contengan toda la información del proceso completo tales como: identificación, evaluación, análisis y tratamiento de los mismos, así como de las



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 12 de 14	

acciones tomadas para controlar o mitigar dichos riesgos.

8. Se solicita nuevamente la publicación en página web la información detallada de los PQRs atendidos en la entidad y que está radicada en el módulo de correspondencia de DocXflow), toda vez que por ley de transparencia (Ley 1712 de 2014) debe comunicarse dicha información a los usuarios del servicio.
9. Supervisar el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción al cliente por parte de las oficinas seccionales, lo cual garantiza el cumplimiento del objetivo de calidad. Para establecer un mayor control, se establece el envío semanal de las mismas con la correspondencia.
10. Seguir mejorando el análisis de los resultados arrojados por cada uno de los indicadores de gestión del SGC. Para los indicadores de gestión que no alcancen la meta mínima aprobatoria, se recomienda realizar las acciones correctivas lo antes posible.
11. Para el caso de afiliados, revisar minuciosamente el proceso de depuración, para así garantizar la transparencia y evitar problemas futuros en las elecciones de junta directiva próximas, con el apoyo del área jurídica y de registros.
12. Las acciones de mejora deben establecerse en cada proceso, con el objeto de evidenciar la madurez de nuestro SGC, es por ello, que éstas acciones deben documentarse y socializarse con el personal asociado al proceso.
13. Los encargados de revisar y actualizar la página web de la entidad, deben mantener un control de la información contenida en ella, lo que indica que se debe revisar de manera periódica e informar a los encargados de suministrar la información para ésta sea subida a la página.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 13 de 14	

5. Conclusiones de la auditoría

El liderazgo en los procesos juega un papel fundamental en el desarrollo y mantenimiento de nuestro SGC, por lo que se requiere de un mayor esfuerzo por parte de las direcciones de área y de los responsables de procesos para que asuman el control de su proceso dentro del SGC. Los requisitos de esta nueva versión de la ISO 9001 son muchos más exigentes y es por ello que todos deben tomar conciencia de la importancia que representa para nuestra entidad, su incumplimiento.

El integrar el resto de sistemas al SGC se constituye como un gran reto, lo fundamental es que éste sea entendido y aplicado por todos los colaboradores de la entidad y son ellos precisamente lo que deben garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma para así demostrar la idoneidad del sistema.

Una vez más reiteramos la importancia de seguir mejorando la satisfacción de nuestros usuarios, para lo cual se requiere mayor constancia y efectividad por parte de todos los integrantes del sistema, para así poder exceder las expectativas de nuestros clientes, tanto interno como externo.

Las no conformidades detectadas en esta auditoría es una oportunidad de mejora que fortalece nuestro SGC, por lo que es imperante realizar las correcciones y las acciones correctivas lo antes posible; así como acatar las recomendaciones que dentro de este informe se han detallado en cada proceso y seguir estableciendo la política de autocontrol frente a las actividades realizadas por cada uno de nosotros.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 14 de 14	

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Sandra M. Sariego De la Cruz	Director(a) de Gestión Administrativa	
Henry Borré Athías	Presidente Ejecutivo	