



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 1 de 13	

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 13	

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: 17 y 18 de julio de 2019.

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 13	

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: Nérgido Benítez, Mirna Gordón, Jorge Guerra, Diana Avendaño, María Elvira Villacob, Henry Borré, María Victoria Pineda, 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 2019 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, Mejoras del sistema, acciones correctivas por procesos, contexto de la organización y gestión del cambio. En la auditoría se toman muestras aleatorias representativas que permitan evidenciar la conformidad de la norma.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 4 de 13	

2.2 Aspectos favorables de la actividad auditada

Dentro de los aspectos favorables a destacar encontramos los siguientes:

- Fortalecimiento en la comercialización de bases de datos a través de convenios con Interdata Caribe y Compite 360.
- Actualización de la plataforma del Registro Nacional de Turismo (RNT), el cual simplifica la forma de presentar este trámite.
- Nuevo versionamiento del Sistema Integrado de Información (SII2), que le permite una mayor interacción con el usuario.
- La nueva Revisoría Fiscal, la cual fortalece el control y supervisión en el área financiera y apoyo en las diferentes áreas de la entidad.
- Fortalecimiento del control interno financiero y operativo, que ha contribuido de manera significativa en el mejoramiento de todas las actividades desarrolladas en la entidad.
- La gestión de proyectos interinstitucionales que permiten el desarrollo del sector comercial y empresarial de la jurisdicción tales como: Laboratorio de Emprendimiento, Núcleos Empresariales, Travesía Ciclística y Cultural por la Mojana, Cultura Ciudadana, Alianzas para la Innovación, Fábrica de Productividad y Trayectoria Mega.
- Fortalecimiento en la formación (especialización) de los colaboradores de la entidad, en temas específicos que permiten el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades de la entidad.

2.3. Aspectos débiles de la actividad auditada

Persiste la falta de continuidad en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso. Dificultad en la adaptación a los cambios por parte de nuestros colaboradores. 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. Deficiencia en la gestión del riesgo por parte los responsables de proceso. Dificultad en la toma de conciencia por parte de algunos colaboradores de la entidad.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 5 de 13	

3. Hallazgos De La Auditoria		
No conformidad	Requisito (Lista de chequeo)	Descripción
1. Registros Empresariales	10.2.1 b). Norma ISO 9001: 2015. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.	No se evidencian acciones correctivas frente al incumplimiento con la meta mínima aprobatoria de 2 de los indicadores de gestión del proceso.
2. Atención al Cliente	8.2.1 c); Norma ISO 9001: 2015. Obtener la retroalimentación de los clientes relativas a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	Se evidencian deficiencias en la retroalimentación de la información suministrada a los usuarios de revisión de documentos, faltando la firma de recibidos de los mismos en los trámites sujetos a revisión.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 6 de 13	

3. TIC	8.1 Norma ISO 9001: 2015. Planificación y Control Operacional	Deficiencia en el manejo de la Planificación de las Actividades, debido a que no se encuentra actualizado el Programa de mantenimientos TIC.
4. TIC	7.5.3.2 Norma ISO 9001: 2015. Control de Información Documentada.	Deficiencia en la Información Documentada al no encontrar registros de los mantenimientos TIC realizados en el primer semestre de 2019.
5. Gestión de Afiliados	7.5.3.2 Norma ISO 9001: 2015. Control de Información Documentada.	Deficiencia en la información documentada debido a que los formatos: Autorización para el tratamiento de los datos personales y formato de solicitud de afiliación, no se encuentran debidamente diligenciada y en algunos casos sin firmas de usuarios.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 7 de 13	

6. Gestión Financiera y Contable	8.1 e.) Planificación y Control Operacional Norma ISO 9001: 2015. 7.5.3.2 Norma ISO 9001: 2015. Control de Información Documentada.	A la fecha de la auditoría no se encuentran actualizadas las Acta de inventarios de los activos fijos (Formato CCMRGF-25).
7. Formación Empresarial	8.4.1 Generalidades. Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente. Norma ISO 9001: 2015.	No se evidencia la inscripción de los proveedores de formación del primer semestre del programa de capacitaciones formación empresarial CCMRFE-1, así como tampoco se evidencia la evaluación de proveedores (CCMRFE-11), con sus respectivas hojas de vida.
8. Talento Humano	7.3 Toma de Conciencia. Norma ISO 9001: 2015.	Deficiencia en la toma de conciencia de los colaboradores de la entidad, sobre la importancia del SGC, frente a los beneficios de una mejora del desempeño y de los incumplimientos de los requisitos del sistema.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 8 de 13	

3. Recomendaciones para auditorías 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. Estas recomendaciones serán tomadas como oportunidades de mejora para cada uno de los procesos establecidos en la entidad. Por lo anterior, se recomienda lo siguiente:

1. En proceso de Atención al Cliente, se recomienda documentar la actividad de revisión previa de los documentos e incorporar el formato codificado a través del cual se están realizando dichas revisiones; lo cual permitirá controlar de manera correcta las revisiones y/o asesorías especializadas que se le realizan a los trámites de los usuarios. De igual manera, se debe organizar todos los formatos de revisiones previas en un folder y legajarlos mensualmente, con el objeto de evidenciar la trazabilidad de los mismos. También es importante, tomar las firmas de usuarios que se están atendiendo para así asegurar la retroalimentación con el cliente.
2. En el proceso de Atención al Cliente, es recomendable revisar y gestionar las recomendaciones que nos hacen usuarios a través de las encuestas de satisfacción al cliente, procurando que éstas sean atendidas de manera oportuna, lo que permitirá la retroalimentación con el cliente.
3. En el proceso de Contratación y Compras, se recomienda organizar el expediente de los contratos vigentes incluyendo las prórrogas de los mismos y las copias de las cartas de notificación de terminación de contratos.
4. En el proceso de Mantenimientos, es recomendable organizar el programa de mantenimientos por semestres, lo que permitirá gestionar de manera adecuada los mantenimientos preventivos programados.
5. En el proceso de Gestión Financiera y Contable, se recomienda incluir las firmas en los comprobantes de



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 9 de 13	

egresos N° 87, 88 y 89 del mes febrero de 2019. De igual manera, se debe estar atentos de tomar las firmas correspondientes para así evitar inconvenientes o posibles hallazgos con el ente certificador.

6. En el proceso de Registros Empresariales, se recomienda mantener actualizada la tabla de revisión de requisitos, incluyendo las diversas normativas que pueden impactar a la entidad en todas sus áreas; manteniendo constante comunicación con los encargados de los diversos procesos del SGC. De igual manera, es importante que también se revise el formato de Plan de Calidad, con el objeto de mantenerlo sincronizado con todas las actividades realizadas en la entidad en cada proceso.
7. También, en el proceso de Registros Empresariales, se debe tener especial cuidado a la hora de diligenciar los formatos de productos no conformes, procurando anexar los soportes correspondientes y llenar los espacios de manera correcta.
8. En el proceso de Conciliación y Arbitraje es importante que los formatos estén debidamente diligenciados y firmados, debido a que se puede constituir como hallazgo por el ente certificador. El control de la información documentada es vital, ya que cada vez que dispongamos de un formato, es imperante revisar si es el que aparece vigente en nuestros listados maestros, los cuales se pueden consultar en el Docxflow.
9. Para el proceso de Gestión de Afiliados, es recomendable documentar en el manual de Afiliados, el procedimiento de cómo organizar el expediente del afiliado, su estructura, qué documentos o formatos se deben diligenciar, con el objeto de evitar olvidos e incumplimientos.
10. En el proceso de Gestión de afiliados, es importante que el programa de actividades con los afiliados se realice de manera semestral, con el objeto de que éstas actividades se puedan realizar de manera controlada. De igual



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 10 de 13	

manera, es fundamental que se refuercen las actividades que se les vayan a ofrecer a los afiliados y, sobre todo, que estén acorde con los resultados de las encuestas de necesidades de gestión para afiliados o a las recomendaciones que ellos mismos suministran y que son realizadas al comiendo de cada año.

11. Para el proceso de Gestión Documental, es importante revisar y actualizar los manuales y procedimientos, con el objeto de aterrizarlos a la realidad de la entidad. También, es fundamental continuar con el proceso de intervención de los fondos acumulados de la documentación administrativa (Documentos contables).
12. En Gestión documental, en su parte operativa, es importante terminar el archivado de expedientes en Docxflow a corte 30 de junio del presente año, con el objeto de que no cause traumatismo al sistema. De igual manera, se hace necesario que se preste especial atención al proceso de migración de los expedientes al Docxflow, lo que amerita un trabajo coordinado y con fecha de finalización.
13. En el Proceso de Formación Empresarial, se recomienda que las formaciones relacionadas en el programa de capacitaciones de formación empresarial, se programen conforme a las encuestas de necesidades de formación que se aplican a los usuarios al inicio de cada año en la principal como en todas las sedes; así como las recomendaciones que suministran nuestros usuarios en las encuestas de satisfacción actividades de formación.
14. También, en el proceso de Formación Empresarial, es recomendable que se actualice el formato (CCMRFE-7) estableciendo la fecha de diligenciamiento de la encuesta.
15. Para el proceso de Planificación estratégica, es importante alinear las actividades del PAT con las actividades relacionadas en el indicador de gestión y visualizar el despliegue estratégico con los objetivos establecidos en la



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	: CCMRGC-22
VERSIÓN	: 06
FECHA	: 02/01/2018
Página 11 de 13	

planificación estratégica de la entidad.

16. Una vez más se recomienda a 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.
17. 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 manera clara, cómo está gestionando los cambios que pueden afectar el sistema y documentarlo a través del formato diseñado para ello.
18. 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 se vuelvan a cometer.
19. Los riesgos y oportunidades 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 acciones tomadas para controlar o mitigar dichos riesgos.
20. A los jefes de procesos se les recomienda, estar atentos a las actividades establecidas en el Plan Anual de Trabajo PAT, el cual está en la plataforma SAIR y es objeto de revisión por parte de la SIC, por lo que se hace

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO	: CCMRGC-22
		VERSIÓN	: 06
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 12 de 13	

necesario que se le haga un contante seguimiento al cumplimiento de dichas actividades.

21. Es importante que cada jefe de proceso suministre y supervise la publicación en página web la información detallada de acuerdo a la estructura establecida por ley de transparencia (Ley 1712 de 2014), teniendo en cuenta los requerimientos solicitados por la Procuraduría en su plataforma ITA.
22. 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.
23. Realizar 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.
24. 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.

5. Conclusiones de la auditoría

Mantener el SGC en nuestra entidad se constituye como una tarea diaria y como un estilo de vida para cada uno de nosotros, es por ello que, 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 norma son muchos más exigentes y es por ello que, todos debemos tomar conciencia de la importancia que representa para nuestra entidad su



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

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

incumplimiento.

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.

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	