



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016

Página 1 de 10

# INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Directora de Gestión Administrativa	Directora de Gestión Administrativa	Presidente Ejecutivo



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	:01/06/2016
Página 2 de 10	

### INTRODUCCIÓN

**OBJETIVO:** Verificar el mantenimiento y mejora continua del SGC con respecto a la Norma ISO 9001:2008 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:** 25,26 y 27 de julio de 2016

**Criterios de Auditoria:** Norma ISO 9001:2008, Circular única, Requisitos legales aplicables a los productos y documentación interna del SGC.

**Grupo Auditor:** Henry Borré Athías y Sandra M. Sariego De la Cruz

**Proceso Auditado:** Todos los Procesos.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 3 de 10	

**Auditados:** Henry Borré, Adriana García Martínez, Yina Menco Rojas, Claudia Ramírez Calazán, Manuel Ureche, Eliana Meza, Diana Avendaño y Sandra Sariego.

## 2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

### 2.1 Documentación analizada (criterios)

Se auditaron Todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 aplicable a todos los procesos que conforman el SGC de la Cámara de Comercio de Magangué, Se revisaron los requisitos legales vigentes a 2016 en los procesos aplicables como: (Registros empresariales, Talento Humano, Gestión financiera y Contable), se revisó el cumplimiento de la Circular Única en los procesos de Registros empresariales y toda la documentación interna que hace parte de los diferentes procesos del SGC. En la auditoría se toman muestras aleatorias representativas que permitan evidencia la conformidad de la norma.

### 2.2 Aspectos favorables de la actividad auditada

Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad a través de la plataforma SII, lo que ha permitido agilidad en la prestación del servicio. De igual manera, se ha optimizado el servicio de internet para las oficinas seccionales de Mompox, Majagual, Guaranda y Tiquisio.

Desarrollo e implementación del software para afiliados denominado “Afiliate Manager”, con el cual se establece un mayor control de los afiliados de la entidad.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 4 de 10	

También se mejoró el sistema de Petición Quejas y Reclamos virtual para todos nuestros usuarios. El Sistema de PQRs es una herramienta virtual para el control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios de la Cámara de Comercio.

De igual se evidencia mejoramiento a los indicadores de gestión de la entidad, a través de la reestructuración en la fuente y forma de medición en algunos procesos que anteriormente se realizaban de manera manual y ahora se realizan a través del sistema, lo que garantiza mayor precisión en los resultados.

De igual manera, se destaca la firma del convenio de cooperación y vinculación al sistema nacional de simplificación de trámites para el sector empresarial, Convenio N° 371 suscrito entre Confecámaras y la Cámara de Comercio de Magangué, a través del cual se pondrá en marcha El Centro de Atención Empresarial CAE, firmado el día 16 de junio de 2016.

Para el mejoramiento de la prestación del servicio, la entidad a través de la Junta Directiva aprueba mediante Acta N° 733 el desarrollo del Proyecto de ampliación del edificio de la CCM.

### 2.3. Aspectos débiles de la actividad auditada

Falta de continuidad en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso y difícil adaptación a los cambios. Deficiencias en las direcciones de las áreas al no coordinador de manera adecuada los procesos relacionados con el SGC de la entidad. De igual manera, se identifican debilidades en los procesos de inducción en el cargo de los nuevos empleados de la entidad. La alta rotación de empleados tiende a causar traumatismos en el SGC de la entidad.

### 3. Hallazgos De La Auditoria

No conformidad	Requisito (Lista de chequeo)	Descripción
----------------	------------------------------	-------------



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 5 de 10	

1. (Registros Empresariales)	8.3 y 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008 (Control de Productos no conformes y Control de Registros)	No se evidencia el control de registro de los productos no conformes identificados en el área de registros, según formato (CCMRRE-4), no estableciendo el tratamiento de los mismos.
2. (Registros Empresariales)	6.2.2 de la norma ISO 9001:2008 (Competencia, formación y toma de conciencia)	No se evidencia la formación adecuada en materia registral y jurídicas de la persona encargada del cargo de Directora jurídica y de Registro (E) establecido dentro el proceso de inducción realizado en temas específicos como: Manejo de RUES, RNT, desinformación acerca del SIPREF (Circular 005 de 2014), Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), y Habeas Data (Ley 1581 de 2012).
3. (Atención al Cliente)	7.5.3 de la norma ISO 9001:2008 (Identificación y trazabilidad)	No se evidencia trazabilidad de los PQRs recibidos en la entidad, quedando establecido sin orden consecutivo en dos libros radicadores, ubicados en el primer y segundo piso.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 6 de 10	

4 (Atención al cliente)	4.2.4 de la norma ISO 9001:2008 (Control de Registros)	No se evidencia el registro de la Tabla o planilla de tratamientos de peticiones y consultas, así como lo establece el Manual de procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones; la cual registra solo hasta mayo de 2016.
5 (TIC)	4.2.4 de la norma ISO 9001:2008 (Control de Registros)	No se evidencia control de registros de los formatos de Control de Back up (CCMRMA-4) de todos los empleados de la entidad que tienen asignados equipos de cómputo tal como lo establece la caracterización del proceso. Así como tampoco se evidencia el diligenciamiento total de las fichas técnicas de equipos según formato (CCMRMA-16).



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 7 de 10	

6 (TIC)	4.2.4 de la norma ISO 9001:2008 (Control de Registros)	No se evidencia control de registro de específicamente en manejo y diligenciamiento de los formatos: Registro de Interrupción TIC (CCMRMA-2), Formato de Revisión y aplicación de medidas en el área de trabajo (CCMRMA-7) Y Registro de Back up bases de datos (CCMRMA-14).
<b>4. Recomendaciones para auditorias posteriores</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar las actualizaciones correspondientes a los manuales, guías, instructivos, procedimientos de los procesos que están bajo su responsabilidad y socializarlos a todo el personal que está a su cargo.</li><li>2. Realizar control a los registros asociados a los procesos, procurando el diligenciamiento completo de cada uno de los formatos.</li><li>3. Revisar los requisitos relacionados con el cliente, los legales y reglamentarios aplicados al producto para garantizar su cumplimiento y mejora continua.</li><li>4. Dentro del proceso de formación empresarial revisar a detalle los cursos y formaciones realizadas en el segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2016, así como verificar la documentación soportada por los</li></ol>		



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
<b>Página 8 de 10</b>	

proveedores de formación.

5. Mejorar el análisis de las recomendaciones recibidas en las encuestas de satisfacción al usuario de los diferentes procesos y establecer un orden de prioridad lógico e informar al encargado del área sobre los resultados obtenidos.
6. Para los Jefes de áreas realizar la socialización con todos los empleados de los procedimientos documentados del SGC, así como el mapa de procesos, Plan de calidad, Tabla de requisitos y Caracterizaciones de procesos.
7. Mejorar 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.
8. Dentro del proceso de Promoción comercial, organizar las evidencias de la comunicación (Publicidades, boletines de prensa, material informativo etc.,) que demuestren las actividades desarrolladas.
9. Mejorar la formulación y elaboración de las acciones preventivas en los diferentes procesos y procurar el desarrollo de más acciones que evidencien. Para las acciones que ya están formuladas y aprobadas, estar pendiente de las fechas límites del plan de acción.
10. En el proceso de gestión documental, es importante seguir trabajando en el diseño e implementación de los instrumentos archivísticos establecidos en el PGD e ir integrándolos con el SGC de la entidad. También es fundamental que se pongan al día con toda la actualización (digitalización) de los actos que conforman los



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 9 de 10	

expedientes de los comerciantes en Documaster y superar los días (11) que hasta la fecha están atrasados.

11. Diseñar estrategias de gestión que sensibilicen y motiven a los funcionarios de la entidad para que se involucren activamente en el SGC para asegurar el cumplimiento de los objetivos, políticas y metas fijadas por la entidad.
12. Mantener a completa disposición los registros y documentos del SGC que verifiquen o evidencien su el mantenimiento y mejora continua en cada uno de los procesos.
13. En el proceso de Conciliación y Arbitraje seguir difundiendo a través de los diferentes medio de comunicación el servicio de conciliación y arbitraje para así mejorar la demanda de este servicio.

### **5. Conclusiones de la auditoría**

Para lograr el mantenimiento y mejora continua de nuestro SGC y sobre todo para evidenciar su grado de madures, es fundamental seguir trabajando con eficiencia en cada uno de los procesos que lo conforman.

Por otro lado, es fundamental iniciar proceso de actualización del sistema de Gestión calidad hacia la norma ISO 9001:2015, para lo cual se debe iniciar con un plan de formación en calidad para todos los integrantes de entidad.

Lo importante de mejorar continuamente es buscar alcanzar la satisfacción máxima de nuestros usuarios, para lo cual requiere de mayor esfuerzo por parte de todos los integrantes del sistema y 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 ayuda al fortalecimiento de



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
<b>Página 10 de 10</b>	

nuestro SGC, para lo que es imperante realizar las correcciones y las acciones correctivas lo antes posible.

### 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.

<b>Nombre completo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
Sandra M. Sariego	Directora de Gestión Administrativa	
Henry Borré Athías	Presidente Ejecutivo	