



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 1 de 12	

## 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 12	

### 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:** 24, 25 y 26 de julio de 2017

**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 y Henry Borré Athías

**Proceso Auditado:** Gestión de Calidad, Planificación Estratégica, Gestión Financiera y Contable, Talento



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	:01/06/2016
Página 3 de 12	

Humano, Contratación y Compras, Formación Empresarial, Gestión de Afiliados, Registros Empresariales, Atención al Cliente, Conciliación y Arbitraje, TIC, Gestión Documental y Mantenimientos.

**Auditados:** Henry Borré, Adriana García Martínez, Yina Menco Rojas, María Jesús Beleño, Manuel Ureche, Yeceidis Almario, Diana Avendaño y Sandra Sariego.

## 2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

### 2.1 Documentación analizada (criterios)

Se auditaron Todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicable a todos los procesos que conforman el SGC de la Cámara de Comercio de Magangué, Se revisaron los requisito legales vigentes a 2017 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. En la auditoría 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:

- Mejoramiento de la infraestructura física del área de atención al cliente, brindando un mayor espacio y



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 4 de 12	

adecuación de las instalaciones, con lo cual se garantiza una mejor prestación del servicio registral, generando comodidad al usuario externo e interno. También, se destaca la adecuación de las oficinas de Gestión Administrativa, Jurídica y de registro y la oficina de Conciliación y Arbitraje.

- 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.
- Se continúa trabajando en el desarrollo del 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”.
- También, se resalta la gestión frente a la firma de convenios con otras entidades que traerán muchos beneficios para nuestra entidad como por ejemplo Confecámaras con Alianzas para la innovación, Ministerio de cultura con el Laboratorio de emprendimiento cultural, Cámara de Comercio de Barranquilla obteniendo apoyo interinstitucional, con el Observatorio del Caribe con estudios e investigaciones y se proyecta hacer convenios con la Gobernación de Sucre y Bolívar para el recaudo de impuesto de registros y el Centro de Pensamiento de Cartagena y Bolívar para actividades de desarrollo regional.
- El fortalecimiento del área de Gestión Administrativa, dentro de la cual se centraliza el manejo de los



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 5 de 12	

Sistemas de gestión de Calidad, Control Interno, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Documental; para lo cual se contrata profesional especialista de apoyo a la gestión.

- Implementación del teletrabajo en las oficinas seccionales, contribuyendo en la agilidad de los procesos registrales, ya que la mayoría de los trámites son terminados directamente en la oficina seccional.

### 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 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
1. (Registros Empresariales)	10.2.1 (b). No Conformidad y Acción Correctiva Norma ISO 9001:2015	No se evidencia la evaluación de la necesidad de acciones para eliminar las causas de los Productos No conformes (CCMRRE-4), con el fin de que no vuelva a ocurrir, establecidos en el literal (b) de esta norma.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**CÓDIGO**

: CCMRGC-22

**VERSIÓN**

: 05

**FECHA**

: 01/06/2016

Página 6 de 12

2. (Atención al Cliente)	9.1.2 Satisfacción del cliente Norma ISO 9001: 2015	No se evidencia que las encuestas de satisfacción al cliente sean suficientes o sean representativas para la medición del porcentaje de satisfacción, en el cual solo se presenta siguiente número de formatos diligenciados: Guaranda 120, Mompox 0, Majagual 0, Tiquisio 60, San Martín 11 y Magangué 56.
3. (Gestión de Calidad)	6.3 Planificación de los cambios. Norma ISO 9001: 2015	No se evidencia procedimiento que determine la gestión de los cambios en la entidad que puedan afectar la integridad del SGC.
4 (Formación empresarial)	8.4.3 Información para los proveedores externos. Norma ISO 9001: 2015	No se encuentra actualizada la información de proveedores externos de las formaciones realizadas en el segundo semestre de 2016, específicamente en el diplomado de Docencia universitaria.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 7 de 12	

5 (Gestión Documental)	8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio. Norma ISO 9001: 2015	No se encuentra actualizada la información de los registros (Trámites registrales) en el Documaster (Día a día), presentando un atraso aproximado de un mes y medio, lo que no evidencia control de las operaciones realizadas.
6 (Talento Humano)	7.3 Toma de Conciencia. Norma ISO 9001: 2015	Los colaboradores de la entidad presentan deficiencias en la apropiación y aplicabilidad de los conceptos relacionados con el SGC.
7 (Mantenimientos)	8.4.3. Información para los proveedores externos. Norma ISO 9001: 2015	No se evidencia la cotización del servicio de mantenimiento realizado a los aires acondicionados de la entidad según el Programa de mantenimiento de fecha 15 de abril de 2017.



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	:01/06/2016
Página 8 de 12	

8 (Gestión Financiera)	8.5.1 (g). Control de la Producción y de la provisión del servicio. Norma ISO 9001: 2015	Deficiencia en la revisión de las reversiones realizadas por las cajas, al no percatarse de inconsistencias en la información sobre el número de operaciones establecidas en el formato de reversiones y anulaciones (CCMRRE-26) y los recibos de caja del 16 de junio de 2017; así como inconsistencias en el recibo de caja del formato de cierre de diario de caja (CCMRRE-6), diligenciados por todas las cajeras de la principal y las sedes, en la cual están estableciendo es el número de operaciones y no número del recibo de caja.
<b>4. Recomendaciones para auditorías posteriores</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tomar el liderazgo sobre el SGC, específicamente los relacionados con los procesos que está bajo su responsabilidad.</li> <li>2. Publicar en página web la información detallada de los PQRs atendidos en la entidad y que está radicada Documaster), toda vez que por ley de transparencia (Ley 1712 de 2014) debe comunicarse dicha información a</li> </ol>		



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
Página 9 de 12	

los usuarios del servicio.

3. Realizar control a los registros asociados a los procesos, procurando el diligenciamiento completo de cada uno de los formatos.
4. Tomar medidas frente a la recolección de las encuestas de satisfacción del cliente, lo cual garantiza el cumplimiento del objetivo de calidad asociado a él.
5. Seguir mejorando 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. Revisar al detalle todos los manuales y procedimientos establecidos en cada proceso, ajustándolos a las necesidad y conforme los requisitos de la norma y requisitos legales y reglamentarios.
7. Revisar los requisitos relacionados con el cliente, los legales y reglamentarios aplicados al producto para garantizar su cumplimiento y mejora continua.
8. Dentro del proceso de formación empresarial revisar al detalle los cursos y formaciones realizadas en el segundo semestre de 2016 y el primer semestre de 2017, así como verificar la documentación soportada por los proveedores de formación.
9. Para los Jefes de áreas vigilar que los sus colaboradores conozcan a fondo la documentación del SGC, así como



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
<b>Página 10 de 12</b>	

las propias de sus procesos, procurando que éstos sean entendidos y aplicados por ellos.

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. Dentro del proceso de Gestión de afiliados se recomienda organizar las evidencias de la comunicación (Publicidades, boletines de prensa, material informativo etc.,) que demuestren las actividades desarrolladas para los afiliados.
12. En Gestión de Afiliados aplicar las encuestas de necesidades de gestión para afiliados y estructurar el programa de actividades para afiliados.
13. Gestionar de manera eficiente los riesgos identificados en cada proceso, así como hacer el seguimiento a los planes de acción diseñados para ello.
14. 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.
15. Mantener a completa disposición los registros y documentos del SGC que verifiquen o evidencien el mantenimiento y mejora continua en cada uno de los procesos.
16. Continuar con el proceso de difusión a través de los diferentes medios de comunicación el servicio de



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	:01/06/2016
<b>Página 11 de 12</b>	

conciliación y arbitraje para así mejorar la demanda de este servicio.

17. En el proceso de Gestión de Afiliados realizar el análisis de las causas (Acción correctiva) que provocan el desinterés de los afiliados en la participación de las actividades programadas en la entidad y definir las acciones para corregirlo.
18. En el proceso de Registros Empresariales, evitar las devoluciones repetitivas de los registros, para este caso de un proponente que fue devuelto 5 veces, por lo cual se recomienda realizar las observaciones más específicas y que contribuyan a solucionar las deficiencias que presentan los usuarios.

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

Con el cambio hacia la nueva versión de la ISO 9001, son muchos las exigencias que como entidad debemos cumplir, es por ello, que se requiere de un mayor esfuerzo y dedicación por parte de todos los colaboradores para que podamos mantener y mejorar nuestro SGC.

Lo importante es 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 ayuda al fortalecimiento de nuestro SGC, por lo que es imperante realizar las correcciones y las acciones correctivas lo antes posible; así como



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

<b>CÓDIGO</b>	: CCMRGC-22
<b>VERSIÓN</b>	: 05
<b>FECHA</b>	: 01/06/2016
<b>Página 12 de 12</b>	

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.

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