

FECHA INFORME: 29 DE DICIEMBRE 2017

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de los procesos de la entidad con base en los requisitos legales, normas, manuales y procedimientos que se establecieron para el buen funcionamiento de la Cámara de Comercio de Valledupar.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Cubre todos los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar para los 6 meses anteriores a la auditoria. Año 2017

3. FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORIA:

Cámara de Comercio de Valledupar

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

A continuación, se relacionan las no conformidades y oportunidades de mejora encontradas en los procesos:

NO CONFORMIDADES	6
OPORTUNIDADES DE MEJORA	24

DESCRIPCIÓN:

4.1. NO CONFORMIDADES

i. PROCESOS MISIONALES

○ GESTIÓN DE AFILIADOS:

No conformidad 1:

Requisito 6.1.2 La organización debe planificar:

a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;

b) La manera de:

1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4);"

2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios

Evidencia: No se evidencia cumplimiento en las acciones determinadas para abordar los riesgos del proceso de gestión, se debe trabajar en función de ellos para la planeación de las actividades a realizar.

○ **GESTIÓN DE INFORMACIÓN AL EMPRESARIO:**

No conformidad 1:

Requisito: 9.1.3 Análisis y evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Evidencia: No se evidencia la evaluación del proceso para medir su eficacia, los indicadores de gestión del segundo semestre del año no fueron entregados en los tiempos requeridos.

○ **OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:**

No conformidad 1:

Requisito: 4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Evidencia: No se evidencia en el formato del supervisor el acompañamiento en campo del personal que aplica encuestas, porque no existe actualmente un supervisor que realice esta función. No se evidencia la aplicación del manual del supervisor, ni la planificación de cambios o modificaciones necesarias debido a la ausencia del cargo.

Se tomó como muestra el evento de feria ganadera 2017, corrupción, encuesta de seguridad y el de Dinámica empresarial y se encontró lo siguiente:

- No se encontró evidencia de capacitación de los brigadistas en la investigación corrupción.
- No se evidencia la aprobación del informe por parte del director del observatorio socioeconómico.
- Los estudios de dinámica empresarial y encuesta de seguridad no presentan control de cambios.

ii. PROCESOS DE APOYO

○ GESTIÓN DOCUMENTAL:

No conformidad 1:

Se incumple con la ley 594 del 2000.

Evidencia:

- No se evidencia organización física del archivo histórico, a la fecha se encuentra en construcción del plan de trabajo para la organización de los fondos acumulados de la Entidad.
- No se encuentra documentado como se realiza la consulta virtual de expedientes.
- El protocolo de digitalización no se ha implementado totalmente, se inició la digitalización de expedientes, pero no se ha definido el control de calidad de imágenes y proceso.
- Las áreas definidas para el archivo de gestión deben ser restringidas, se evidencia que los funcionarios ajenos al proceso, ingresan al área sin restricción alguna.
- No se tiene establecido en el procedimiento de producción documental, el tratamiento para la gestión de los documentos recibidos y/o producidos electrónicamente, se debe establecer incluir este manejo en el procedimiento.
- No se ha realizado un inventario documental, del área administrativa, la cual es importante para tener un control eficaz del archivo de la entidad. Para Registros Públicos se tiene la información en el SAIA, estando pendiente finalizar la ubicación física de la totalidad de las sociedades comerciales.
- El Plan de implementación de archivos (PINAR) no está terminado, documento exigido por la ley que reglamenta el archivo.

- En el ítem de pérdida de información del mapa de riesgos no se tiene en cuenta la pérdida por ocurrencia de emergencia.

○ **GESTIÓN FINANCIERA:**

No conformidad 1:

Requisito 6.1.2 La organización debe planificar:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) La manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4);
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios

Evidencia: No se está realizando la actualización de los custodios de los activos fijos, tomado una muestra del total de los bienes con los que cuenta la entidad de 10, 8 de estos aparecen con custodios que ya no están en la entidad, tal actividad es una acción para mitigar un riesgo financiero.

○ **GESTIÓN DE COMUNICACIONES:**

No conformidad 1:

Requisito 4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Evidencia:

Formato de solicitud para los eventos “Reunión transportadores urbano” agendado por el Presidente Ejecutivo y “Tendencias Digitales”.

No se evidencia la revisión diaria de medios, de acuerdo a lo consignado en el procedimiento, no hay datos del mes de noviembre y adicional no se registran todos los días de los meses de agosto y octubre. Ni en el formato de medios, ni en la base de datos.

4.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

i. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

ii. PROCESOS MISIONALES

○ REGISTROS PUBLICOS:

1. Aclarar a los funcionarios de la Cámara de Comercio (especialmente a los de registros públicos) que reciben correos electrónicos de los usuarios que se deben enviar todos los documentos de revisión de actas virtuales al correo establecido en el “procedimiento de revisión virtual de actas”, así mismo que cuando se reciban solicitudes diferentes, estas deben ser remitidas a PQR.
2. Es importante documentar el procedimiento de las visitas a comerciantes donde se verifica los activos declarados, donde se estandarice en qué casos se deben hacer las visitas y el paso a paso a seguir.
3. En el manual del CAE no se especifican los requisitos que deben cumplirse para la formación de cada tipo de sociedad, es importante dejarlos claros para asegurar el excelente diligenciamiento del trámite y el excelente servicio del usuario.
4. El trámite del uso de suelos no se está realizando debido a que el webservice aplicativo habilitado para realizar este trámite no está funcionando, el ente que regula este requisito no muestra interés en el tema y se ha hecho imposible reunirse, desde la Cámara se han hecho las gestiones necesarias para poder empezar a trabajar en el tema, pero no se ha logrado.
5. Realizar las respectivas modificaciones al manual del CAE basadas en los nuevos procedimientos de registros públicos, para que esté acorde con las políticas del área.

○ CONCILIACION Y ARBITRAJE:

1. Los procedimientos de conciliación y arbitraje tienen diferencias con lo descrito en el reglamento interno del centro, en cual se especifica detalladamente el proceso a seguir, los procedimientos solo repiten lo consignado en este y en algunos casos lo contradicen se recomienda acogerse al reglamento que es el documento que rige el centro de conciliación y arbitraje.

○ **DESARROLLO REGIONAL:**

1. Se recomienda que el líder del proceso de capacitaciones lleve un registro o información sobre las capacitaciones virtuales y rinda informe al director de área.

○ **OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO:**

1. No se evidencia en el mapa de riegos la validación del instrumento
2. Incluir en los riesgos la validación del instrumento.
3. Realizar la planificación de cambios para la aplicación del manual del supervisor cuando no se tenga supervisor de campo.
4. Verificar si es necesario la firma del Presidente para la aprobación de las de investigación que se proponen desde el observatorio socioeconómico (internas) o si el Director del área puede realizar la aprobación.
5. En la plantilla propuesta de investigación: Modificar el campo de prueba piloto por validación del instrumento, para cumplir con la observación de auditoria externa de fortalecer la validación de los instrumentos utilizados, definiéndolo como campo obligatorio. Incluir el campo firma o nombre de la persona que aprueba el instrumento.
6. Definir que la inducción se realiza solo para las personas que son nuevos funcionarios o que no tiene conocimiento del instrumento, de tal manera que no sea necesario para los funcionarios antiguos, con instrumentos ya aplicados previamente.
7. Realizar una base de datos de todas las investigaciones realizadas en el año.

iii. PROCESOS DE APOYO

○ **GESTIÓN DOCUMENTAL:**

1. El proceso de gestión documental debe modificar el formato solicitud de documento o el funcionario debe diligenciar la parte que le corresponde, para tener un control de quien recibe dicha solicitud.
2. los funcionarios deben tener una idea más clara de los objetivos y la política de calidad de la empresa.

○ **GESTIÓN FINANCIERA:**

1. Es necesario documentar los procedimientos internos que se realizan en el proceso como lo son liquidación de nómina, contabilización de facturas, adiciones al presupuesto, generación de comprobantes de ingreso y egreso.
2. El mapa de riesgos del proceso se deben incluir riesgos de tipo financiero para abordar acciones que ayuden a controlar no solo la gestión administrativa del proceso si no también la gestión contable.

○ **GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES:**

1. Los funcionarios muestran la necesidad de darle un valor agregado al área, realizando capacitaciones en temas digitales, de mercadeo, etc., apoyando al área de desarrollo regional.
2. Terminar e implementar el plan de comunicación interna.
3. El área debe llenar el formato de solicitud de servicios aun cuando sea el Presidente Ejecutivo quien lo solicite.
4. Diligenciar totalmente el formato de solicitud de servicios. En todo caso (solicitud) llenar la casilla “Cubrir evento”.
5. Seguir el procedimiento de capacitaciones, de desarrollo regional, al realizar charlas, capacitaciones o consultorías.

○ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

1. Es necesario realizar proceso de retroalimentación en lo referente a la evaluación de Competencia.

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Después de realizada la auditoria interna y análisis de los hallazgos encontrados, se concluye que la Cámara de comercio de Valledupar en el año 2017, cumplió con los requisitos establecidos por la ley que le cobija-
- Se recomienda trabajar fuertemente en el tema archivístico apoyándose de la norma NTC 4095 o la norma internacional ISADS (G), las cuales definen específicamente todos los requisitos para un eficiente Sistema de gestión documental.
- Actualizar el mapa de riesgos y evaluar nuevamente los riesgos y acciones de control para el nuevo año 2018.
- Continuar con los convenios con los entes involucrados en la formalización empresarial y facilite los trámites al comerciante.

- Establecer un plan de contingencia para atender la temporada de renovación, donde se determinen los funcionarios, la infraestructura tecnológica, el tiempo de atención y demás necesarios para hacer eficaz el procedimiento del área, y cumplir con las metas establecidas.

Diego F. Jácome Chica

Diego Fernando Jácome Chica
Profesional especializado de control interno