

**FECHA INFORME:**19 de diciembre de 2018

## 1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- a. Verificar la conformidad de todos los procesos a los requisitos de la ISO 9001 – 2015.
- b. Evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema con la política y los objetivos globales de la organización.

## 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Aplica para todos los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar para los últimos 6 meses.

## 3. CRITERIOS:

ISO 9001 - 2015; Todos los documentos del proceso; Requisitos legales; Plan de Seguimiento de Indicadores.

**4. LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:**María Alejandra Múnera Bautista

## 5. AUDITORES INTERNOS:

AUDITORES	
1	MARIA ALEJANDRA MUNERA BAUTISTA
2	ERICK ROMERO
3	MONICA GOMEZ
4	JEIDY SANCHEZ
5	KAREN AROCA
6	EDUARDO MORENO
7	LAURY OÑATE (Experto técnico)

### 6. LUGAR DE LA AUDITORIA:

Sede Principal, Sede calle 14, Seccional El Copey, Seccional Bosconia, Seccional La Jagua de Ibirico, Seccional Agustín Codazzi.

### 7. PLAN DE AUDITORÍAS

Ver anexo

### 8. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

#### 8.1. Sede Principal y Sede Calle 14

A continuación, se relacionan las no conformidades encontradas en los procesos:

PROCESO	# NO CONFORMIDADES
Gestión tecnológica de la información	1
Proceso Logística y Eventos	1
Gestión de Compras	1
Gestión Financiera	1
Proceso de Planeación estratégica	1
Proceso de Seguimiento y Mejora	1
Proceso de Registros Públicos	1
Gestión de Afiliados	0
Servicios del Centro de Capacitación	0
Proceso Observatorio Sicosocial	0
Gestión de Comunicaciones	1
Proceso Observatorio Socioeconómico	2
Gestión de Infraestructura	0
Gestión del Talento Humano	2
Proceso Conciliación y Arbitraje	1
Gestión Documental	2
Proceso Desarrollo Regional	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

### DESCRIPCIÓN:

A continuación se describen fortalezas, no conformidades y observaciones.

#### 1. Gestión Tecnológica de la Información:

##### a. FORTALEZAS

- Reducción de uso de papel.
- Informe sistematizado de mantenimientos correctivos.
- Control de copias de seguridad de registros públicos.
- Control de la seguridad de la oficina de gestión tecnológica desde el interior.

##### b. NO CONFORMIDADES:

#### 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:

- La totalidad de las solicitudes de mantenimiento correctivo evaluadas se realizaron por medio del aplicativo funcionario, mientras que en el procedimiento de gestión tecnológica de la información se establece el formato escrito.

##### c. OBSERVACIONES:

- Se encontró que José Fuentes solicitó el mantenimiento de la impresora con número de activo 2687, activo que no se encuentra asignado a él, por lo que se debe incluir en el aplicativo para la solicitud de mantenimiento correctivo, el validador de las placas de los equipos, para que no se presenten solicitudes de equipos diferentes a los asignados.

- Establecer un control sobre las copias de seguridad de las diferentes áreas de la Cámara de Comercio, diferentes a registros públicos, incluyéndolo en el procedimiento, para evitar la pérdida de información de la totalidad de la Cámara.
- Se evidencia que en el aplicativo funcionarios aparece un software de indicadores desactualizado, debe eliminarse o incluirse el enlace al aplicativo actualizado.
- Validar la opción de incluir la prioridad y el tiempo de respuesta para los mantenimientos correctivos.
- Las actas de aceptación fueron unificadas, pero para el proyecto de gestión documental se utilizaron documentos obsoletos.

### 2. Logística y Eventos:

#### a. FORTALEZAS

- Control del calendario de ocupación que evita que se generen eventos simultáneos.
- Formato general de eventos que permite realizar el control en un solo formato.

#### b. NO CONFORMIDADES:

#### No conformidad 1:

#### Requisitos 8.1 planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

- 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

**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:

- Para el evento solicitado por la Señora Stella Durán para la reunión realizada el día 16 de octubre del 2018 para la empresa Guacao, no se evidencia solicitud, aprobación ni formato general de eventos. No se aplicó el procedimiento.
- El día 27 de Julio se realizó un evento de Corpoica a cargo de Juan Felipe Camargo, quien solicitó el auditorio mediante oficio y no por medio del formato, siendo autorizado por Laury Oñate, Secretaria de transparencia. En el procedimiento no incluye la autorización del cargo y tampoco la solicitud mediante oficio.
- El día 15 de septiembre se realizó el evento del código nacional de policía, solicitado por el Doctor José Luis Urón, y el día 28 de septiembre del evento Futurexpo, de los cuales no hay solicitud.

**c. OBSERVACIONES:**

- Realizar seguimiento periódico al estado de los auditorios por escrito, mejorando las inspecciones realizadas, incluyendo la revisión de baños y estación de café previo a la realización de los eventos.
- Evaluar la pertinencia del cálculo del indicador de eventos por alquiler.

**3. Registros Públicos:**

**a. FORTALEZAS**

- Software SII en donde se encuentran la totalidad de trámites.
- Seguimiento al mapa de riesgos.

**b. NO CONFORMIDADES:**

**No conformidad 1:**

**Requisito 8.2.2** Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios.

b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece

Evidencia:

Se envió, por medio de la página web, documentos a revisión previa a las 9:10 a.m. desde la seccional del Copey el día 27 de Agosto, finalizando la tarde del mismo día no se había recibido respuesta a la solicitud. El tiempo promesa de servicio es de 4 horas.

#### **4. Gestión de Afiliados:**

##### **a. FORTALEZAS**

- Aplicativo de afiliados en donde se encuentran la trazabilidad del proceso.

##### **b. OBSERVACIONES:**

- Evidenciar el control que garantice que la totalidad de afiliados sean visitados en el año.

#### **5. Talento Humano:**

##### **a. FORTALEZAS**

- Cumplimiento del plan de capacitaciones.
- Lista de chequeo de las hojas de vida
- Plan de Carrera de los funcionarios

##### **b. NO CONFORMIDADES:**

**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 retroalimentación del desempeño del empleado.
- En las actas de entrega de cargo de Luz Ángela Terreros no aparece quién entrega.
- Entrega de cargo de Marcela Rojas a Nataly Rojas sin firma de entrega.

**No conformidad 2:**

**Requisito 4.4.1** La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional:

- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;

Evidencia:

- Javier Liñan, persona que responde a la auditoria del proceso de Conciliación y Arbitraje, contratista de la entidad, no evidencia funciones o asignación de la responsabilidad del Centro. De acuerdo a la caracterización del proceso el responsable es el Director de Conciliación y Arbitraje.
- Se evidencia el mismo caso anterior para el responsable del Observatorio Socioeconómico, en donde la carta de asignación de funciones se realizó previamente a la terminación del contrato laboral. Cuando se suscribió el nuevo contrato no se evidencia responsabilidad del proceso.

**c. OBSERVACIONES:**

- Se recomienda para realizar retroalimentación del desempeño del empleado, en caso de no poder hacerla el jefe inmediato, se delegue al director de talento humano.

- Crear una columna de observaciones al programa de capacitaciones, en donde se justifique la reprogramación o no realización de las mismas y sus causas.
- En el acta de entrega de cargo se evidencia el espacio de entrega de archivos no diligenciado.

### 6. Compras:

#### a. FORTALEZAS

- El acta de entrega a satisfacción del proceso
- La evaluación y reevaluación de proveedores.

#### b. NO CONFORMIDADES:

##### No conformidad 1:

**Requisito:** Incumplimiento de contratos con proveedores.

Evidencia:

- La orden de compra # 333 tiene un plazo de pago dentro de los 30 días posterior a la entrega, en el momento de la auditoria no se había realizado el pago excediendo el tiempo consignado en la orden de compra. Esta orden de compra es con el proveedor Eliumer Santiago.

#### c. OBSERVACIONES:

- En la evaluación de los proveedores se recomienda modificar:
  - El criterio de “evaluación de servicio postventa”, dado que no es acorde al parámetro establecido.

### 7. Gestión Financiera:

#### a. FORTALEZAS

- Software de activos fijos



**b. NO CONFORMIDADES:**

**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:

- Se evidencian activos fijos sin placa (Aires acondicionados en la oficina de proponentes, digitación, sala de juntas de la sede Calle 14, Seccional Codazzi, El Copey y Bosconia)
- Se evidencia el activo 1126 a nombre de Jacqueline Torres y se encuentra ubicado en Talento Humano; el activo 0567 ubicado en la oficina de talento humano está asignado a Laury Oñate; el activo 1652 está asignado a talento humano, pertenece a Calidad y los activos 0713 y 1195 están asignados a Calidad y no pertenecen a esta área.
- Activos ubicados en la oficina de desarrollo regional se encuentran asignados a Mónica Gómez, directora del centro de capacitación.

**c. OBSERVACIONES:**

- Se evidencia un pago de caja menor por \$207.566, monto que supera lo aprobado por la junta directiva. Validar la posibilidad de creación de áreas, para ser asignadas y no únicamente el centro de costo, con el fin de garantizar la coherencia con el manual de perfiles y competencias..
- 

**8. Servicios del Centro de Capacitación:**

**a. FORTALEZAS**

- Seguimiento con las seccionales.
- Organización del archivo
- Comentarios de felicitación en las encuestas de satisfacción.

**b. OBSERVACIONES:**

- Incluir en la caracterización las asesorías e indicadores para las mismas.
- Validar las necesidades de capacitación evaluadas al iniciar el año, ya que en el año 2017 se obtuvo que la mayor necesidad de los usuarios eran capacitaciones en Marketing, no realizando ninguna en el año para la ciudad de Valledupar.
- Realizar ajuste al procedimiento de biblioteca con respecto al préstamo de libros al Presidente Ejecutivo (sin límite).

**9. Apoyo Sicosocial:**

**a. OBSERVACIONES:**

- Realizar un plan de trabajo con la información proveniente de las encuestas de apoyo sicosocial a empresarios realizadas.

**10. Infraestructura y servicios generales:**

**a. OBSERVACIONES:**

- Verificar que todos los activos fijos tengan número de inventario acorde a la hoja de vida del activo.
- Utilizar el formato de salida de equipos siempre que se requiera realizar una reparación externa, en el caso de la salida del video beam del auditorio.

## 11. Observatorio Socioeconómico:

### a. NO CONFORMIDADES:

#### 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 aprobación de las solicitudes de las investigaciones para el último trimestre, es necesario evaluar la pertinencia de las investigaciones para la región.
- No se evidencia capacitación en el manual para realizar encuestas ni seguimiento a los encuestadores en el informe de gestión, según lo consignado en el mapa de riesgos.
- Informe de la Fundación Cardiovascular y Black Weekend sin aprobación.

#### No conformidad 2:

**Requisito: 9.1.2** Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Evidencia:

- No se realizó satisfacción del cliente de la investigación de la fundación Cardiovascular de Colombia.

### b. OBSERVACIONES:

- Modificar el nombre de “manual del brigadista” en el procedimiento.

## **12. Planeación Estratégica:**

### **a. FORTALEZAS**

- Se evidencia un proceso de Planeación del trabajo a ejecutarse en cada área (Planes de trabajo Anual)

### **b. NO CONFORMIDADES:**

#### **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 el cumplimiento del procedimiento Delegación de Funcionarios a los eventos.
- No se evidencia la entrega de informes de los eventos a los que fueron delegados los señores José Romero (17/05/2018) y Carlos Quijano (06/07/2018)
- No se evidencia la generación de las alertas en el sistema (Software) a los funcionarios delegados para la elaboración de los informes.

## **13. Seguimiento y Mejora:**

### **a. FORTALEZAS**

Existe un Aplicativo para el seguimiento de los Indicadores del SGC y del SGSST

### **b. NO CONFORMIDADES:**

**No conformidad 1:**

**Requisito:**

**Manual de PQRS**

**5.3 Publicidad del procedimiento para las PQR's verbales o escritas.**

La Cámara de Comercio de Valledupar publicará permanentemente, en un lugar visibleal público, en todas sus sedes seccionales, en la página electrónica institucional y en lascartelera oficiales, el procedimiento y los canales adoptados para la recepción,radicación y trámite de las PQR's en sus distintas modalidades.

**Evidencia:**

- No se cumple con el requerimiento de Publicidad permanente establecido en el ítem 5.3 del Manual de PQRS.

**c. OBSERVACIONES:**

- Establecer estrategia de Seguimiento de PQR en otros Procesos diferentes a Registros Públicos.

**14. Gestión de Comunicaciones:**

**a. NO CONFORMIDADES:**

**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 existe evidencia Seguimiento y Evaluación a los servicios de Solicitud de Banners (Banners solicitados por Lina Montaña, Directora Centro de Atención Empresarial – CAE)

**b. OBSERVACIONES:**

- Generar una Planeación Semanal de actividades a cumplir, para poder llevar un control entre lo planeado y ejecutado, como apoyo al cumplimiento de solicitudes de las diferentes áreas y al Plan de Trabajo Anual.

**15. Centro de Conciliación y Arbitraje:**

**a. FORTALEZAS**

Existe una Plataforma para el manejo y control de los procesos que se generan en el centro. -SICAAC

**b. NO CONFORMIDADES:**

**No conformidad 1:**

**Requisito: Reglamento Interno de Centro de Conciliación y Arbitraje**

**Art. 16. Requisitos para ser Conciliador**

**Ítem 6:** Presentar la solicitud correspondiente, acompañada con la Hoja de Vida y los documentos anexos que acrediten la experiencia y la formación profesional.

Evidencia:

- No se evidencian los soportes de la Experiencia de la Hoja de Vida de María del Pilar Daza (Conciliador) y Ricardo Ariza (Arbitro)

**c. OBSERVACIONES:**

- Incluir en el Procedimiento de Conciliación la frecuencia de aplicación de la evaluación del desempeño del Conciliador y en el formato respectivo incluir el nombre de quien realiza la evaluación.

## **16. Gestión Documental:**

### **a. NO CONFORMIDADES:**

#### **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:

- El envío de correspondencia externa no se está controlando, correspondencia enviada por Lina Montaña del CAE, no se realizó por medio de recepción.
- No se diligencian la totalidad de los campos con la información de la correspondencia que ingresa en el software SAIA.

#### **No conformidad 2:**

**Requisito: 7.5.3** Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;

- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.

Evidencia:

- No hay restricción para el acceso de personal al archivo del cuarto piso. Personal de contabilidad dentro del archivo y teniendo acceso a documentos sin aprobación de la alta gerencia, principalmente a las historias laborales.
- El instructivo de digitalización de registros públicos se encuentra desactualizado, no se está archivando según el orden planteado, no se encuentra documentada la organización del trámite de renovación. Se evidencia que todos los documentos están archivados de la misma forma pero no coinciden con el instructivo.
- Se evidencian documentos en donde se escribe el nombre de la digitalizadora, esto altera el documento original.

### **b. OBSERVACIONES:**

- Los archivos de gestión no se están realizando de acuerdo a las tablas de retención documental, se evidencia falta de capacitación en el manejo del archivo de gestión a las áreas diferentes a registros públicos.
- No se cuenta con un solo espacio físico de archivo central, la numeración de las cajas se está haciendo separadamente para el archivo central del parqueadero y el del cuarto piso. Se tienen 2 cajas #1.



## 17. Desarrollo Regional:

### a. FORTALEZAS

- Plataformas web para el control de convenios.

### b. OBSERVACIONES:

- Incluir en el procedimiento de programas especiales los lineamientos para el desarrollo de convocatorias.
- Presentar en Comité de Calidad los documentos de Procolombia como externos.

## 8.2. SECCIONALES

A continuación, se relacionan las no conformidades encontradas en los procesos:

TIPO	El Copey	Bosconia	Agustín Codazzi	La Jagua de Ibirico
NO CONFORMIDADES	0	0	0	0

## DESCRIPCIÓN:

A continuación se describen fortalezas, no conformidades y observaciones.

### 1. El Copey:

#### a. FORTALEZAS

- Sistema único de registros públicos.
- Conocimiento del indicador de satisfacción de registros públicos.
- Evidencia de las visitas constantes a los afiliados de la seccional.

**b. OBSERVACIONES:**

- Aire acondicionado sin placa de identificación.

**2. Bosconia:**

**a. FORTALEZAS**

- Sistema único de registros públicos.
- Conocimiento del indicador de satisfacción de registros públicos.
- Evidencia de las visitas constantes a los afiliados de la seccional.
- Orden y limpieza de la seccional.

**3. La Jagua Ibirico:**

**a. FORTALEZAS**

- Sistema único de registros públicos.
- Conocimiento del indicador de satisfacción de registros públicos.
- Evidencia de las visitas constantes a los afiliados de la seccional.

**b. OBSERVACIONES:**

- Incluir el riesgo en las seccionales de que se vaya la luz.
- Socializar la satisfacción de las capacitaciones en seccionales.

**4. Agustín Codazzi:**

**a. FORTALEZAS**

- Sistema único de registros públicos.
- Conocimiento del indicador de satisfacción de registros públicos.
- Evidencia de las visitas constantes a los afiliados de la seccional.

**b. OBSERVACIONES:**

- Incluir el riesgo en las seccionales de que se vaya la luz.
- Socializar la satisfacción de las capacitaciones en seccionales.

**9. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA**

El sistema de gestión de la calidad de Cámara de Comercio ha establecido, mantenido y se encuentra mejorando la eficacia del SGC de acuerdo con los requisitos del Marco legal Vigente, de la norma auditada, adicionalmente se evidencia la capacidad del SGC para cumplir con los requisitos del cliente, la política y los objetivos de calidad de la institución. Se requiere la implementación de las acciones derivadas de este reporte para dar cumplimiento a los requisitos asociados.

---

María Alejandra Múnica Bautista  
Auditor Líder