

FECHA INFORME: 16 de marzo de 2020

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.

3. CRITERIOS:

ISO 9001 - 2015; Todos los documentos del proceso; Requisitos legales

4. LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Gloria Jasmín Osorio Hurtado

5. AUDITORES INTERNOS:

AUDITORES	
1	GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
2	OSCAR BELTRAN GUERRA
3	KAREN SOFÍA AROCA BAQUERO

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

PROCESO	NO CONFORMIDADES	ESTADO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Todos			2
Proceso de Planeación estratégica			2
Proceso de Seguimiento y Mejora			2
Proceso Observatorio Socioeconómico			1
Gestión de Afiliados			1
Proceso de Registros Públicos			2
Proceso Conciliación y Arbitraje			1
Proceso Logística y Eventos			0
Proceso Desarrollo Regional			1
Servicios del Centro de Capacitación			2
Gestión de Comunicaciones			1
Gestión del Talento Humano	1	Cerrada	2
Gestión tecnológica de la información			1
Gestión	1	Abierta	2

Documental			
Gestión de Infraestructura			1
Proceso Observatorio Sicosocial	0		0
Gestión de Compras	0		0
Gestión Financiera			
Total	2		21

DESCRIPCIÓN:

A continuación se describen fortalezas y observaciones.

Oportunidades de Mejora para todos los procesos:

- Es importante que todas las caracterizaciones tengan incorporado en sus actividades el ciclo PHVA; ya que ello permite conseguir mejoras en el corto plazo y resultados más visibles.
- Se considera necesario que se tenga documentado cuáles son las fuentes de datos para la medición de los indicadores; dado que no se evidencia con claridad y en algunos casos se observó conlleva a demoras en la búsqueda de los datos que si bien se evidenciaron directamente de donde los sacan debe quedar establecida la fuente.

1. Proceso de Planeación Estratégica

a. Fortalezas:

- Se evidencia el apoyo y acompañamiento de la alta dirección a los empresarios.
- Seguimiento y control a las actividades de todos los procesos y motivación para el éxito de las mismas.

b. Oportunidades de Mejora

- Es conveniente revisar las actividades de la caracterización del proceso; dado que se nombran las actividades de manera muy general y no

corresponden a las realmente ejecutadas por la presidencia; un ejemplo de ello es la actividad de programación y realización de auditorías internas de calidad, las cuales corresponden a Seguimiento y mejora; la presidencia recibe y analiza los informes de auditoría, no realiza las auditorías.

- La medición de los indicadores son una gran herramienta para la Gerencia en la toma de decisiones; es conveniente revisar el indicador cumplimiento de convenios gestionados; dado que todos los convenios gestionados y firmados son ejecutados.

2. Proceso Seguimiento y Mejora

a. Fortalezas

- La pronta respuesta a las PQR, estando estipulado en el procedimiento 15 días hábiles para la contestación en un 99% se hace antes de 4 días.
- Acompañamiento y asesoría permanente a los líderes de proceso
- Generación de una cultura de calidad en los trabajadores y principalmente en los líderes de proceso.

b. Oportunidades de Mejora

- Es conveniente que en los formatos de acción correctiva se contemple un campo para las evidencias de implementación; dado que esto permitirá mayor organización y cumplimiento a los planes de acción.
- Es importante que las bases de datos de las PQRS se consoliden en un solo archivo con las que envía el área de Sistemas; para mayor confiabilidad de la información que se recibe de Sistemas y facilidad en la medición de los indicadores.

3. Observatorio socioeconómico

a. Fortalezas:

- El Observatorio Socioeconómico cuenta con diversas herramientas tecnológicas para la recolección de la información

b. Oportunidades de Mejora

- Es conveniente mantener información consolidada de los resultados de las evaluaciones de las investigaciones realizadas en el observatorio económico.

4. Gestión de Afiliados:

a. Fortalezas:

- Se cuenta con canales de atención personalizada (visitas, acceso preferencial vía teléfono, correo electrónico y presencial). En las seccionales son aún más frecuentes las visitas a los afiliados y el apoyo de la cámara a los mismos.

b. Oportunidades de Mejora

- Es conveniente que los formatos de renovación de afiliación y actualización de datos sean ingresados al aplicativo de afiliados

5. Registros Públicos

a. Fortalezas:

- El amplio conocimiento y dominios del proceso por parte de la líder y la actualización permanente y aplicación inmediata a la nueva legislación.
- El interés por atender a satisfacción todos los usuarios. Se evidencia que cuando no se puede por alguna razón contestar una llamada a un empresario afiliado o no, se le devuelve lo más pronto posible y se le da el valor agregado.
- Los avances en la implementación de la ventanilla única Empresarial; la cual coadyuva a la agilidad y al anti-trámite.

b. Oportunidades de Mejora

- Es importante revisar la distribución que se hace de los trámites a los abogados; con el fin de evitar la acumulación y darle mayor celeridad a los mismos.
- En la caracterización del proceso no se evidencian actividades pertenecientes al ciclo de verificación y existen actividades macro que no se encuentran descritas en la misma.

6. Conciliación y Arbitraje:

a. Fortalezas:

- Las audiencias en el centro de conciliación son fijadas en el menor tiempo posible de acuerdo a las necesidades de los usuarios y la disposición del operador del centro

b. Oportunidades de Mejora

- Es conveniente organizar más adecuadamente el archivo del área de Conciliación y arbitraje de años anteriores, con el objetivo de conseguir la información más rápidamente.

7. Logística y Eventos:

a. Fortalezas:

- Organización y control del calendario de ocupación de los auditorios, que evita que se generen eventos simultáneos.
- Flexibilidad en los cambios de auditorios y préstamo de las ayudas para satisfacción de los usuarios

8. Desarrollo Regional

a. Fortalezas:

La contribución desde su proceso al fortalecimiento empresarial, apoyando a emprendedores y empresarios en los procesos productivos, administrativos y de comercialización.

9. Centro de Capacitación

a. Fortalezas:

- Total disposición y organización de la información tanto de la sede principal como de las seccionales; lo cual permite prontitud en la búsqueda de documentos y hace que la auditoria se torne más ágil y agradable.

b. Oportunidades de Mejora

- Es importante que se socialice los resultados de la satisfacción de las capacitaciones efectuadas en las seccionales .
- Si bien la toma de asistencia se da cumplidamente en las capacitaciones, es importante ir creando la base de datos de los beneficiados con las capacitaciones.

10. Gestión de Comunicaciones:

a. Fortalezas:

Las constantes publicaciones de los eventos de Cámara de Comercio de Valledupar por los diversos medios de comunicación y la prontitud en la publicación de las noticias.

11. Gestión del Talento Humano:

a. Fortalezas:

- Cumplimiento a cabalidad de las políticas para contratación, vinculación, desarrollo de funciones y desvinculación.
- Manejo y protección de los expedientes del personal, donde reposa absolutamente toda la historia laboral
- Las evidencias escritas para determinar por parte de la presidencia ejecutiva las disposiciones contractuales o requerimientos de personal
- Buen manejo de las TIC para facilitar los procesos
- Retroalimentación a los trabajadores respecto a su evaluación de desempeño.

b. No Conformidad

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, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Evidencia: Si bien las liquidaciones efectuadas a los trabajadores reposan en el área de Contabilidad, se evidenció que las liquidaciones de los trabajadores: Daniel Felipe Saade Díaz y de Andrea Carolina Olivella Torres; no se encuentran en los expedientes.

c. Oportunidades de Mejora

- Es importante que se lleve de manera resumida la historia laboral de cada funcionario para mayor agilidad en la entrega de las constancias laborales; las cuales deben llevar: El oficio desempeñado, el tiempo de servicio y el salario devengado.
- Es conveniente verificar las experiencias laborales certificadas en la hoja de vida

12. Gestión Tecnológica de la Información

a. Oportunidades de Mejora

- Es importante que al momento de evaluar a los candidatos a ocupar un cargo se les aplique la evaluación de competencias tecnológicas propia a su nivel. Se evidencia que al trabajador Sebastián Aponte Pertuz aspirante al cargo de Programador le aplicaron la evaluación de habilidades tecnológicas básica, la que le aplican a todos los niveles cuando el candidato es de nivel técnico.

13. Gestión Documental

a. Fortalezas:

- Se cuenta con un software de gestión documental llamado SAIA, el cual facilita la búsqueda de expedientes en los módulos de registro público, de historias laborales y de expedientes en el cual cada área puede conservar sus documentos de expedientes digitalizados; facilita además la radicación de documentos internos y externos.

b. No Conformidad

- 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

Se evidencia que en el archivo de Gestión de Registro Público en sus dos bodegas se encuentran aproximadamente 200 cajas con sus respectivos expedientes; donde los funcionarios no cuentan con el

espacio para realizar sus labores; siendo éste un factor de riesgo de caída o tropiezo.

Se evidencia que en el archivo central aún se encuentran expedientes se no archivados en cajas X-300 como deberían estar; lo cual puede ocasionar pérdida o deterioro de la documentación

c. Oportunidades de Mejora

- Es importante que se mida la calidad de los documentos digitalizados para que los errores no se vean reflejados al cliente externo e interno y se minimicen las devoluciones por error de documentos digitalizados en el SAIA.
- Es conveniente actualizar el instructivo de digitalización de Registros Públicos, con el fin de llevar un orden general en los documentos que van al expediente del comerciante.

14. Gestión de Infraestructura

a. Fortalezas:

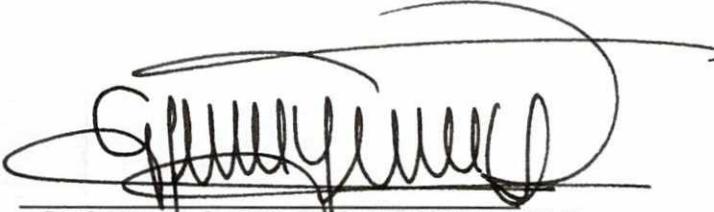
- El cumplimiento de los mantenimientos preventivos a los equipos en todas las seccionales
- El aseo y la atención esmerada en las seccionales

b. Oportunidades de Mejora

- Es conveniente controlar adecuadamente la entrada y salida de elementos de infraestructura para mayor seguridad de los mismos.

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.



GLORIA JASMIN OSORIO HURTADO
Auditor Líder

Notificación del informe de Auditoria Interna a la alta dirección:



JOSE LUIS URÓN MÁRQUEZ
Presidente Ejecutivo