

	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Código MAM-FO-005	
		Versión 5	Página 1 de 6

FECHA: 24 DE MAYO DE 2016

<p>OBJETIVO Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, su implementación y mantenimiento eficaz, verificando si las actividades y los resultados relacionados, son conformes con las disposiciones descritas en los procedimientos e instrucciones de trabajo definidos en los diferentes procesos.</p>
<p>CRITERIO Los Criterios utilizados para la Auditoría son los documentos del Sistema tales como: Procedimientos, caracterización, documentos de apoyo, formatos, entre otros, generados con el fin de ser utilizados por cada proceso, norma ISO 9001:2008 y reglamentaciones generales. Así mismo los criterios establecidos por cada auditor.</p>
<p>ALCANCE Verificar la conformidad de las actividades relacionadas con la prestación de los Servicios en los diferentes procesos de la cámara de Comercio de Tunja y oficinas receptoras (Moniquirá, Villa de Leyva, Guateque, Miraflores, Chiquinquirá, Garagoa, Ramiriquí).</p>

PROCESOS SIN NO CONFORMIDADES

- Gestión de los recursos (Gestión Humana, Gestión Financiera).
- Medición Análisis Y Mejora.
- Sistemas.
- Gestión Documental.
- Comunicaciones.
- Servicio Al Cliente.
- Información Comercial.
- Conciliación Y Arbitraje.

PROCESOS EN LOS CUALES SE DETERMINARON NO CONFORMIDADES

ITEM	HALLAZGO	NO CONFORMIDAD	
		Mayor	Menor
AFILIADOS			
4.2	Se revisó la carpeta correspondiente a los formatos Formulario de Afiliación DDE-RG-008 correspondientes al 2015, se pudo evidenciar que a los formatos de junio y agosto les falta la firma del Director jurídico, adicionalmente en la solicitud de afiliación de la Sra. María Stella Gaona Fuquen, falta la firma de autorización de uso de datos personales. Incumpliendo con el numeral 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN, identificado en la oficina Principal de Tunja.		X
6.1	<i>Se preguntó sobre la ejecución de lo presupuestado en gastos para el primer trimestre de 2016 referente a actividades propias de renovación y de acuerdo a lo indicado por la Líder del proceso de Afiliados, para el primer trimestre de 2016 en actividades de renovación se presupuestó la suma de 26 millones de pesos, de los cuales a la fecha de la auditoria la funcionaria solo ha gastado 7'800.000 mil pesos. Se debe establecer la suma real de estos gastos, ya que con esta información se puede decir que no existió una buena planeación del gasto. Incumpliendo con el numeral de la norma 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS, identificado en la Oficina principal de Tunja.</i>		X

7.5.1	Dentro del procedimiento de Afiliados AFD-PR-001 se encuentra en la descripción del proceso como primera actividad “Anualmente se realiza el Plan de Actividades para los afiliados a cargo del profesional de Afiliados del Departamento de Gestión Empresarial e Innovación, Oficinas Seccional y Receptoras, de acuerdo a las necesidades identificadas de los empresarios y/o comerciantes”. Dentro del proceso auditor no fue posible verificar la existencia de dicho plan y su aplicación en contra a lo dispuesto en el procedimiento y por lo tanto en el numeral 7.5.1 de la norma ISO 9001/2008, consolidándose el presente hallazgo como una no conformidad mayor al procedimiento de Afiliados AFD-PR-001. Dicha no conformidad se identificó en Ramiriquí y Tunja.	X	
4.1	Se identifica que existen formatos AFD-FO-003 Planilla de control de visitas personalizadas empresarios Afiliados, no diligenciados, así mismo no existen formatos AFD-FO-004 Planilla de correo entregado a empresa de mensajería empresarios afiliados. Incumpliendo con el numeral 4.1 REQUISITOS GENERALES, dicha no conformidad se identifica en la Oficina de VILLA DE LEYVA.		X
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN			
8.2.2	No se realizó la oportunidad de mejora indicada en la auditoria anterior acerca de la actualización de los indicadores en la carpeta pública ya que difieren con los del proceso, contraviniendo la norma en su número 8.2.2. Auditoría interna, identificada en la Ciudad de Tunja.		X
8.2.1	En el mes de enero de 2016 no se cumple el indicador de satisfacción de los usuarios con los servicios de formación y capacitación en Tunja obteniendo un 88% de aceptación y la meta está planteada en el proceso en 90% contraviniendo la norma en su numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente, identificada en la Ciudad de Tunja.		X
7.5.1	El Procedimiento misional de formación y capacitación FCA-PR-001, contempla la realización de un plan de formación y Capacitación actividad 2 “Planeación de las actividades de formación y capacitación a través del plan anual de trabajo”, el cual no es conocido, ni aplicado en el proceso, en contra a lo dispuesto en el procedimiento y el numeral 7.5.1 de la norma ISO 9001/2008, Control de la producción y de la prestación del servicio, donde la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Configurándose el presente hallazgo como una no conformidad mayor al procedimiento de formación y capacitación FCA-PR-001 identificado en la Oficina de Ramiriquí.	X	
DIRECCIÓN			
5.6.3	Se han realizado oportunidades de mejora, sin embargo no se han documentado, así mismo no se tienen documentadas a nivel de información de Dirección los indicadores del último trimestre, incumpliendo con el numeral 5.6.3 Resultados de la revisión.		X
5.4.2	No se encontraron acciones realizadas para el levantamiento, diseño e implementación de los procedimientos del Centro de Convenciones y Control Interno, incumpliendo con el numeral 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.	X	
COMPRAS			
7.4	No se realizó ni se envió en el tiempo establecido la evaluación de proveedores correspondiente al segundo semestre del 2015 contraviniendo la Norma en el Numeral 7.4.1: Proceso de Compras. Identificado en la Oficina de Garagoa.		X

	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Código MAM-FO-005	
		Versión 5	Página 3 de 6

REGISTROS PÚBLICOS			
4.2.3	No se encuentra diligenciado el formato RPU-FO-006 Consultas y asesorías, incumpliendo con el numeral 4.2.3 Control de los documentos, identificado en la Oficina de Villa de Leyva.		X
4.2	Se evidencia que aunque se está anexando al procedimiento Inscripción de actos, libros y documentos RPU-PR-001, el formulario de Solicitud de Servicios, no se está diligenciando correctamente y/o dejando espacios en blanco, contraviniendo el numeral 4.2 de la norma que hace referencia a Requisitos de la Documentación. Identificado en la Oficina de GUATEQUE.	X	

OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Se debe verificar las modificaciones que se realizan al Sistema de Gestión de Calidad, ya que se encuentra el formato de Copia de reembolso de caja menor GRE-FO-016, de fecha 05/05/2016, el cual no corresponde al nuevo que fue publicado el 20/04/2016.

Se recomienda realizar la modificación al procedimiento Compras GRE-PR-002 en el cual se determina que son los jefes de oficina quienes realizan la solicitud de pedido de implementos de aseo y papelería, siendo ellos los que identifican las necesidades y según lo indicado en el procedimiento es por parte de los Directores del Departamento.

Se recomienda definir dentro del proceso claramente de quien es la responsabilidad de la selección y evaluación de proveedores cuando se realizan procesos de contratación que se manejen conjuntamente con otras áreas.

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Se recomienda la creación de un formato en el cual se controlen las acciones correctivas y de mejora anualmente.

Se debe realizar un ajuste a los indicadores, ya que en los procesos de AFILIADOS, INFORMACIÓN COMERCIAL, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, se encontraron indicadores desactualizados en relación a los que se encuentran publicados en la Carpeta compartida "PÚBLICA".

GESTIÓN DOCUMENTAL

Se recomienda plantear un mecanismo para hacer seguimiento a la eficacia de las comunicaciones, frente a la difusión de información que se realiza cada vez que se hace un cambio y se envía a los correos electrónicos la notificación de este.

Se recomienda Implementar indicadores para hacerle seguimiento y medición al proceso de Gestión Documental.

SERVICIO AL CLIENTE

Se recomienda se incluyan términos dentro del procedimiento de Servicio al cliente SCL-PR-001, para realizar un control estricto sobre traslado de la SFQ a la Oficina Responsable, así como términos de respuesta al usuario y a su seguimiento.

Se recomienda incluir dentro del formato Seguimiento y estado de las solicitudes SFQ SCL-FO-003 una casilla dentro de la cual se informe el medio de comunicación a través del cual se obtuvo respuesta del usuario sobre la satisfacción de la respuesta.

	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Código MAM-FO-005	
		Versión 5	Página 4 de 6

Se sugiere verificar el porcentaje establecido en los indicadores con el fin de que exista una distribución más uniforme entre la calificación de malo, regular, bueno y excelente.

REGISTROS PÚBLICOS

Se recomienda que se implemente de inmediato los formatos actualizados ya que han cambiado de código, se evidencia que en las oficinas de Villa de Leyva y Garagoa, se encuentran formatos desactualizados, incompletos y en algunos casos no los diligencian.

Se deben documentar las oportunidades de mejora tales como la ampliación de los digiturnos por parte de los abogados de registros públicos ya que de no ser así no se tendrán en cuenta.

Se recomienda a las áreas de Registros Públicos, quien realiza la labor de Dirección de las Oficinas Seccional y Receptoras, que una vez sea aprobado el Plan de Trabajo y el Presupuesto lo remita a los Jefes de Oficina, de igual manera al área de Planeación y Estudios Económicos dar a conocer oportunamente el Plan de Trabajo a toda la Entidad (3 de mayo, se conoció Plan Anual de Trabajo, por parte de la oficina Seccional Chiquinquirá). Por parte del Dpto. Administrativo y Financiero remitir a las oficinas el presupuesto aprobado. Identificado en la Oficina de Chiquinquirá.

Se pudo evidenciar que los tiempos de digitación de los documentos de la oficina Seccional se están tomando tiempo superior a los establecidos, se recomienda dar prioridad. Identificado en la Oficina de Chiquinquirá.

Se deja como observación mejorar la comunicación del cliente externo en el área de registros públicos con la oficina principal. Identificado en la Oficina de Moniquirá.

AFILIADOS

En la descripción del proceso de afiliados, el auditor pregunta a la funcionaria quien realiza la encuesta de percepción. De acuerdo a la manifestación de la funcionaria ésta encuesta la realiza el departamento de Planeación de la Entidad. Se hace necesario aclarar quién es el responsable de la encuesta en la descripción del proceso ya que como se puede observar en el numeral "7.1.Gestión para afiliados" en la casilla 5 no registra el responsable de esta etapa del proceso. Se deja observación para que se solicite la modificación del proceso.

Mediante el formato Control de Visitas personalizadas a empresarios afiliados AFD-FO-003 no se puede establecer la entrega de material promocional para afiliados, pues la funcionaria se vale de 2 planillas y un archivo en Excel más para demostrarlo, por lo que se deja la observación para que se integre y establezca un único documento para tener mayor control.

Se observa que el formato AFD-FO-002 Formulario de afiliación no tiene donde indicar la fecha, lo que impide verificar que día se hace la solicitud de afiliación.

Se han establecido los procesos de comunicación con el usuario durante la prestación del servicio de afiliados, Se requiere conocer las ventajas y beneficios de ser afiliado para la Identificación de potenciales afiliados y su fidelización. Identificado en la Oficina de Ramiriquí.

Se tienen establecidos e implementados controles durante la prestación de los servicios misionales, para asegurar que se cumplan los requisitos del producto. Se identifican en el procedimiento pero falta conocimiento por parte del auditado. Identificado en la Oficina de Ramiriquí.

Se manifiesta por la funcionaria que la metas para el año 2016 fueron de 75 Afiliados y el valor de los ingresos son del monto \$ 2.670.000, posteriormente le enviaron otro informe donde le duplican este valor que es de \$ 4.254.088. Se debe establecer el dato real, con el fin de que se tenga mayor control sobre las actividades a realizar. Identificado en la Oficina de Miraflores.

	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Código MAM-FO-005	
		Versión 5	Página 5 de 6

Aún no se ha definido el Plan de Actividades para los Afiliados, dado que se aplicaron encuestas para saber qué capacitaciones necesitaban los usuarios pero a la fecha no se tienen los resultados. Se recomienda informar a las oficinas receptoras de los resultados de dichas encuestas por parte de la Coordinadora de Afiliados. Identificado en la Oficina de Garagoa, Villa de Leyva y Guateque.

No se tiene claridad en el Presupuesto que le corresponde a cada oficina receptora para empezar a realizar misiones comerciales. Identificado en la Oficina de Garagoa.

No les han enviado Formularios de Afiliación en originales, a la fecha se imprimen en hoja blanca normal tomados de la pública. Identificado en la Oficina de Guateque.

CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Se evidencio que la coordinadora II de centro no cumple con los requisitos de formación en conciliación. Pero está establecido que para el II semestre del año 2016 obtendrá el título.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Se encuentra diligenciamiento del formato FCA-FO-003 Evaluación de actividades de formación, en una versión con codificación anterior, para eventos del 27 de abril y 04 de mayo del año en curso, la cual fue modificada a partir del 11 de abril, se recomienda tomar acciones para sustentar esta problemática debido al cambio general que hubo en el sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda realizar un estudio periódico de las causas por las cuales existen malas calificaciones en las encuestas de percepción de calidad de los servicios de formación y capacitación con el fin de generar acciones de mejora al proceso.

Por instrucción del Director de Gestión Empresarial, se realizó encuesta virtual a los empresarios de la micro jurisdicción de Chiquinquirá, sin embargo la oficina no conoció los resultados que arrojó la encuesta, por lo cual no se ha realizado planeación de capacitaciones. Por lo anterior se recomienda realizar el plan de capacitación en el menor tiempo. Identificado en la Oficina de Chiquinquirá, Tunja, Villa de Leyva, Guateque.

Se recomienda aclarar a la jefe de oficina el tiempo de retención de la documentación física de las capacitaciones, dado que reposan en la oficina de Garagoa las de 2015 y en el procedimiento de Formación y Capacitación se menciona que ésta debe hacerse llegar a la Dirección de Gestión Empresarial e Innovación 5 días hábiles después de realizado el Evento.

DIRECCIÓN

Se recomienda integrar de manera objetiva el Plan Prospectivo de la Cámara de Comercio de Tunja al SGC.

COMUNICACIONES

Se evidencia gran cantidad de material publicitario de la entidad como revistas y afiches represados, que aunque a todos los comerciantes afiliados de la jurisdicción les fue entregado, se están enviando una gran cantidad de más. Identificado en la Oficina de Guateque.

AUDITOR LÍDER

NOMBRE: OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ

FIRMA: _____

PRESIDENTE EJECUTIVO

NOMBRE: JULIÁN ANDRÉS GALVIS PABÓN

FIRMA: _____