

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- **Objetivo de la auditoría:** Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos según la normatividad vigente y los diferentes manuales elaborados para desarrollar con eficiencia las actividades de los procesos que lidera la Cámara de Comercio de La Guajira.
- **Alcance de la auditoría:** Aplica para los procesos Misionales y de Apoyo que lidera la entidad.
- **Fecha y lugar de la auditoría:** 27 de diciembre de 2017, instalaciones de la Cámara de Comercio de La Guajira.
- **Criterios de la auditoría:** Matriz de cumplimiento legal, manual de procedimientos, competencias y calidad.
- **Hallazgos:** A continuación se relacionan las No conformidades encontradas durante la realización de la auditoría:  
**No conformidades: 21**  
**Oportunidades de Mejora: 23**

INCUMPLIMIENTO EN LA NORMA	PROCESOS		DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
	MISIONALES	DE APOYO	
Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.		<b>Comunicación Organizacional</b>	1. No se evidencia la identificación de riesgos, en cuanto a la comprensión de la organización y su contexto, así como las expectativas de las partes interesadas.
Incumplimiento en el requisito 8.1. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos.		<b>Comunicación Organizacional</b>	2. No se evidencia la planificación y control de los cambios para este proceso.

<p>Incumplimiento del requisito 10.1 de la norma. La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente.</p>		<p><b>Comunicación Organizacional</b></p>	<p>3. No se evidencian acciones de mejora para el procedimiento de encuesta de satisfacción del servicio, ya que las encuestas digitales no se encuentran documentadas.</p>
<p>Incumplimiento del desarrollo de actividades según lo contemplado en el procedimiento de inscripción de actos y documentos, registro de matrícula persona jurídica.</p>	<p><b>Registros Públicos</b></p>		<p>4. Se presenta incompatibilidad entre lo establecido en el procedimiento y la forma en como se desarrollan las actividades.</p>
<p>Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.</p>	<p><b>Registros Públicos</b></p>		<p>5. No se evidencian acciones para abordar riesgos en la inscripción de actos y documentos inscritos, recaudo, expedición de certificados, depósito de estados financieros, cambio de domicilio, así como en la mayoría de los trámites de la función registral.</p>
<p>Incumplimiento en el apartado 4.2 de la norma, Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes interesadas.</p>	<p><b>Registros Públicos</b></p>		<p>6. No se evidencia comunicación desde el área de Registros Públicos CAE, con entidades públicas como Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de</p>

			Gobierno, Cuerpo Oficial de Bomberos y Corpoguajira, en cuanto a la creación de nuevas empresas.
Incumplimiento en el apartado 8.7.1 donde establece que la organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	<b>Registros Públicos</b>		7. No se evidencian acciones en cuanto a la detección de los productos no conformes ni se tiene registro de los mismos.
Incumplimiento en el apartado 8.5.1 inciso c, implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.	<b>Registros Públicos</b>		8. El sistema donde se realiza el control de las operaciones RUE, no establece alertas para controlar las acciones como cámara receptora, como tampoco el seguimiento
Incumplimiento en el apartado 8.5.4 dado que la organización debe preservar la salida de la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	<b>Registros Públicos</b>		9. No se evidencia la información actualizada en cuanto a la expedición de los certificados.

<p>Incumplimiento con el decreto 1111 del 27 de marzo del 2017 en su art. 8 el cual menciona que el personal que asesora o asiste en seguridad y salud deben tener una licencia y aprobado el curso virtual de cincuenta horas- Incumplimiento en art. 2.2.4.6.8 decreto 1072 de 2015 inciso 2 y 10 en el cual expresa que se debe documentar y comunicar las responsabilidades específicas en SST.</p>		<p><b>Gestión de los Recursos</b></p>	<p>10. La persona encargada de SG-SST no tiene especificadas las funciones y responsabilidades del sistema, tampoco cuenta con la formación adecuada para el desarrollo, implementación y manejo del SGSST.</p>
<p>Incumplimiento en el requisito 7,5,3 de la norma, control de la información documentada.</p>		<p><b>Gestión de los Recursos</b></p>	<p>11. No se evidenció la revisión del manual de presupuesto para su actualización.</p>
<p>Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.</p>		<p><b>Gestión de los Recursos</b></p>	<p>12. No se evidencian las acciones para abordar riesgos en cuanto al desarrollo de las actividades contempladas en el manual de presupuesto, selección y contratación del personal, presupuesto</p>
<p>Se presenta desviación el cumplimiento del decreto 1072 en su art. 2.2.4.6.12, el cual establece que el plan anual debe estar firmado por el responsable del sistema de gestión de SST, manteniéndose como información documentada.</p>		<p><b>Gestión de los Recursos</b></p>	<p>13. El plan anual de trabajo de SG-SST se encuentra en medio electrónico, mas no firmado.</p>

<p>Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.</p>		<p><b>Sistema Cameral de Control Interno</b></p>	<p>14. No se evidencia riesgos para este proceso, en cuanto a las actividades del Plan Anual de Trabajo.</p>
<p>Incumplimiento del requisito 10.1 de la norma. La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente.</p>		<p><b>Auditorías Internas de Calidad.</b></p>	<p>15. No se evidencian las mejoras en los listados de control de documentos y registros en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>
<p>Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.</p>	<p><b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b></p>		<p>16. No se evidencian las acciones para abordar los riesgos que puedan presentarse al momento de programar las capacitaciones del área.</p>
<p>Incumplimiento del requisito 10.1 de la norma. La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente.</p>	<p><b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b></p>		<p>17. No se evidencian acciones de mejoras en cuanto al procedimiento de Gestión Cívica y Social.</p>
<p>Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.</p>	<p><b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b></p>		<p>18. No se evidencian riesgos asociados a la realización de ferias, específicamente en la inspección del sitio a realizarla.</p>

Incumplimiento del requisito 10.1 de la norma. La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente.	<b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b>		19. No se evidencian acciones de mejoras en lo concerniente a la realización de ferias comerciales, promoción, arte turismo y cultura.
Incumplimiento en el apartado 6.1.2 de la norma Donde manifiesta que se deben abordar las acciones para riesgos y oportunidades.	<b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b>		20. No se evidencian riesgos en lo que tiene que ver con Misiones comerciales, industriales o de servicios.
Incumplimiento en el apartado 9.3 de la norma Donde manifiesta en el inciso 7, que se debe realizar la revisión de los proveedores externos.		<b>Revisión por la Presidencia</b>	21. No se evidencia por parte de la revisión presidencial el desempeño de los proveedores.

- **Oportunidades de Mejora:** A continuación se relacionan las oportunidades de mejora encontradas durante la realización de la auditoría:

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA:</b>	<b>PROCESO</b>	
	<b>MISIONALES</b>	<b>DE APOYO</b>
1. Se debe incluir los riesgos de tipo financiero para una mejor gestión contable. 2. Realizar un seguimiento a la asignación de placas de los activos fijos de la entidad, para ello designar un responsable para el control de entrega de equipos.		<b>Gestión de los Recursos</b>
3. Realizar las actualizaciones pertinentes a los diferentes procedimientos, para así tener mayor		<b>Gestión de los Recursos</b>

claridad sobre el desarrollo de las actividades.		
<p>4. Realizar proceso y procedimientos específicos al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que la implementación de indicadores de gestión para cada uno de los programas que establece el sistema.</p> <p>5. Llevar formato de auto reporte y seguimiento de los riesgos que atentan contra la salud y seguridad de los trabajadores.</p>		<b>Gestión de los Recursos</b>
<p>6. Se recomienda la realización de un formato de seguimiento para la asignación de conciliadores a los procesos que adelanta el centro integral de solución de conflictos, para tener claridad sobre la asignación de cada proceso al conciliador.</p> <p>7. De igual manera, hacer una modificación al procedimiento de evaluación de conciliación y arbitraje en el numeral 7; con la tabulación y elaboración de informes.</p>	<b>Conciliación y Arbitraje</b>	
<p>8. Relacionar en los procedimientos la forma de la documentación digital, así como elaborar un formato para el control de la misma.</p> <p>9. Apoyarse en el área de Promoción y Desarrollo Empresarial para mejorar la tabulación de encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>10. Manifestar los cambios del desarrollo de las actividades del área, para involucrarlos al SGC.</p>		<b>Comunicación Organizacional</b>
<p>11. Elaborar un formato completo para desarrollar las auditorías entre digitadoras.</p> <p>12. Realizar seguimiento a las auditorías practicadas entre las digitadoras.</p> <p>13. establecer plan de choque para cumplir con los tiempos de respuesta del RUP durante la época de renovación, asignar un responsable para el control de calidad en la información digitada en el RUP.</p>	<b>Registros Públicos</b>	

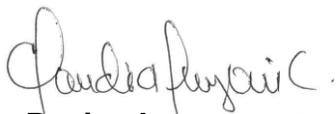
<p>14. Llevar un orden cronológico del registro de las anulaciones que se presenten.</p>		
<p>15. Realizar auditorías internas que permitan disminuir errores en cada uno de los procedimientos de Registros Públicos. 16. Realizar capacitaciones continuas de atención al cliente y dejar evidencia de las mismas. 17. Fortalecer los controles de calidad para los servicios registrales. 18. Realizar revisiones minuciosas de cada acto y documento. Así como cumplir con los tiempos de respuestas de los trámites.</p>	<p><b>Registros Públicos</b></p>	
<p>19. Identificar los productos no conformes en los procedimientos que competen a la parte registral, así mismo, realizar el cruce de documentos de todos los documentos de inscripción para disminuir la expedición de certificados errados. 20. Llevar un indicador en cuanto a los cambios de domicilios y realizar las actualizaciones según lo establecido en la circular única.</p>	<p><b>Registros Públicos</b></p>	
<p>21. Realizar un formato donde se exima de responsabilidad a la entidad, cuando los empresarios asistan a ferias por fuera de la ciudad.</p>	<p><b>Desarrollo Empresarial y Gestión Cívica</b></p>	
<p>22. Darle más promoción a la Gestión Documental que viene desarrollando la entidad, agregarlo como un proceso con sus respectivos procedimientos al SGC.</p>		<p><b>Gestión Documental</b></p>
<p>23. Cuando se realicen las evaluaciones al cumplimiento de objetivos de calidad, socializar los resultados a todo el personal.</p>		<p><b>Mejoramiento Continuo</b></p>

## CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Una vez realizada la auditoría interna y analizados los diferentes hallazgos encontrados, se concluye que:

- Se cumplió con lo establecido en el plan de la auditoría.
- La Cámara de Comercio de La Guajira durante el año 2017 realizó la gestión pertinente para desarrollar las diferentes actividades contempladas en su Plan Anual de Trabajo.
- Se recomienda trabajar fuertemente el tema de abordar riesgos y oportunidades en todos los procesos que lidera la entidad.
- Revisar los procedimientos que se desarrollan y actualizarlos de acuerdo a los cambios de procesos tecnológicos, tanto interno como externo que los afecta.
- Se recomienda fijar la mirada en las oportunidades de mejora anteriormente establecidas.
- Desarrollar el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos y procedimientos.

Dado en Riohacha a los 9 días del mes de enero de 2018



**Revisado por**

Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad