

Doctora
LUZ MYRIAM CALLE OSORIO
Presidenta Ejecutiva.
Camara de Comercio de Sevilla.

Asunto: Informe de auditorías internas 2019.

OBJETIVOS DEL INFORME

Presentar informe de auditorías internas realizadas del 25 al 31 de octubre del 2019 a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, se dio cumplimiento al 100% de las auditorias programadas, con la participación de 8 auditores internos.

EL OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Los criterios de auditoría fueron: Evaluar el desempeño y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

Auditores que participaron:

AUDITORES.	APOYO TECNICO.
Catherine Martinez Osorio	N/A
Fanny Garcia Betancourth	N/A
Luz Adriana Chamorro Vargas	N/A
Clara Ines Ospina Arias	N/A
Catalina Jimenez Vargas	N/A
Isabel Cristina Arias Aguilera	N/A
Viviana Rangel Arango	N/A
Maria Cecilia Giraldo Osorio	N/A

Se realizaron las actividades descritas en los planes de auditoría para cada uno de los procesos a auditar: Solicitud de información relacionada con el proceso teniendo en cuenta el objeto y alcance definidos, Diseño de papeles de trabajo (lista de chequeo), Acta de inicio, Aplicación de lista de chequeo, Análisis y evaluación de datos, Formulación de hallazgos, Reunión de cierre - presentación de resultados (informe preliminar), Presentación del informe definitivo, Suscripción de plan de mejoramiento.

Las listas de Chequeo para las auditorías internas fueron realizadas por los auditores internos, se evidencia en la aplicación de la lista de chequeo el conocimiento de la norma por parte de los auditores internos.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS

Se realizaron auditorías a los 2 procesos de Direccionamiento Estratégico, 2 procesos Misionales y 3 procesos de Apoyo. Todas las auditorías internas de calidad se realizaron dentro de la programación estipulada en el Programa Anual de Auditorías Internas.

PROCESO	AUDITADO	AUDITORES	FECHA
Gestion de Planeacion y Direccionamiento Estrategico	Luz Myrian calle Osorio	Isabel Cristina Arias Aguilera	30/10/2019
Gestion Administrativa y Contable	Tania Alexandra Paez Hernandez	Carterine Martinez Osorio. Fanny Garcia Betancourt	28/10/2019
Gestion Juridica	Isabel Cristina Arias Aguilera	Luz Adriana Chamorro Vargas	25/10/2019
Gestion de registros Publicos	Isabel Cristina Arias Aguilera	Luz Adriana Chamorro Vargas	25/10/2019
Gestion de Calidad y Mejora	Isabel Cristina Arias Aguilera	Maria Cecilia Giraldo	30/10/2019
Gestion de Desarrollo Empresarial y de Servicios	Luz Adriana Chamorro Vargas	Viviana Rangel Arango	30/10/2019
Gestion de Tecnologia y Sistemas de Informacion	Catherine Martinez Osorio	Clara Ines Ospina. Catalina Jimenez Vargas.	28/10/2019
Gestión de Comunicacion	Luz Adriana Chamorro Vargas	Viviana Rangel Arango	31/10/2019

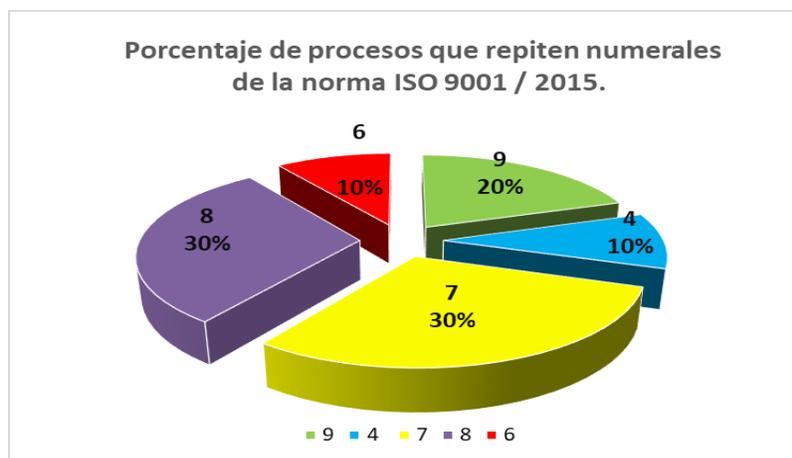
HALLAZGOS ENCONTRADOS

Como resultado de las auditorías internas de calidad realizadas en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, se encontraron 17 hallazgos de los cuales 4 No Conformidades Mayores, 13 No conformidades Menores y no se realizaron Observaciones.

#	Proceso	Total de Hallazgos	Total de No Conformidades Mayores	Total de No conformidades Menores	Observaciones
1	Gestion de Planeacion y Direccionamiento Estrategico	1	0	1	0
2	Gestion Administrativa y Contable	3	1	2	0
3	Gestion Juridica	4	2	2	0
4	Gestion de registros Publicos	2	1	1	0
5	Gestion de Calidad y Mejora	1	0	1	0
6	Gestion de Desarrollo Empresarial y de Servicios	2	0	2	0
7	Gestion de Tecnologia y Sistemas de Informacion	3	0	3	0
8	Gestión de Comunicacion	1	0	1	0

Las No Conformidades encontradas se presentaron respecto al incumplimiento de los siguientes numerales de la Norma ISO 9001:2015: 9 .1.1 b) d), 4.4.1, 7.2, 7.1.6, 8.4, 8.2.2., 8.5, 8.4, 6.1, 8.2.3.1, 9.1.2, 8.5.1, 8.2.3.2, 8.5.3, 7.5.3.1., 7.5.3.2, 7.5.3, 9.1.3.

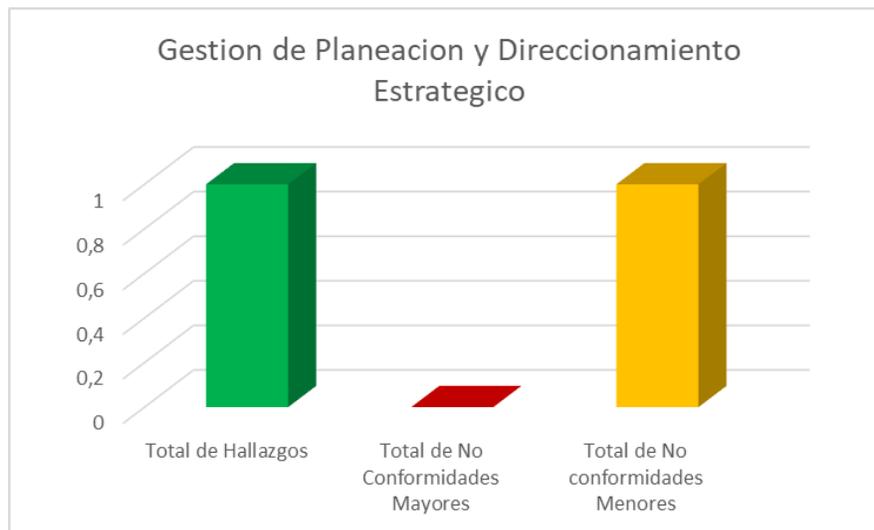
El incumplimiento más representativo es respecto al numeral 8 y el 7 de la ISO 9001 2015, que hace referencia a Operaciones y Apoyo

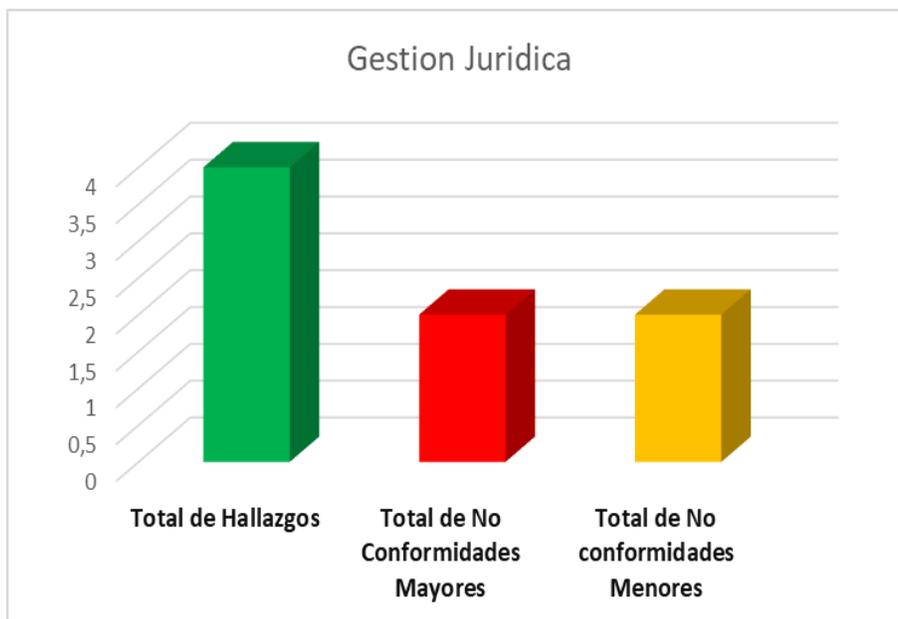
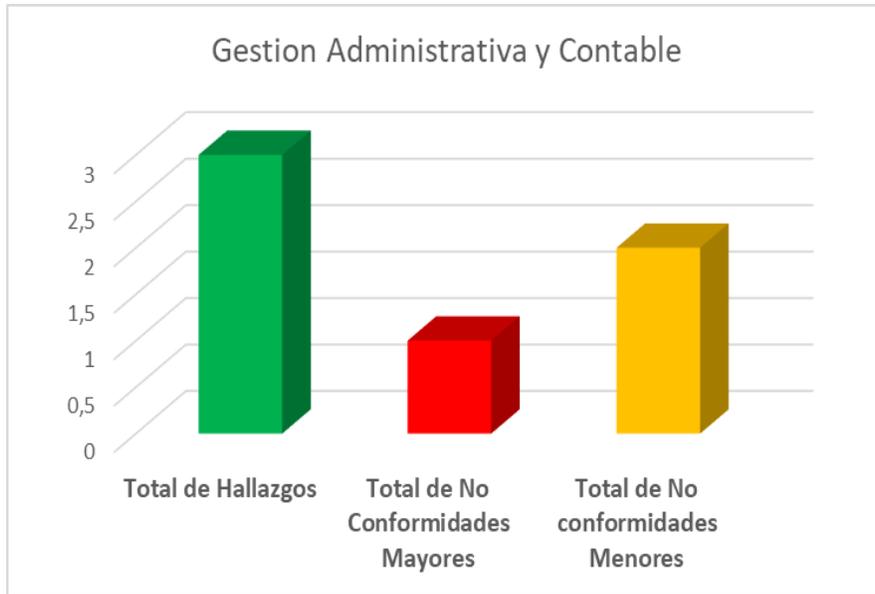


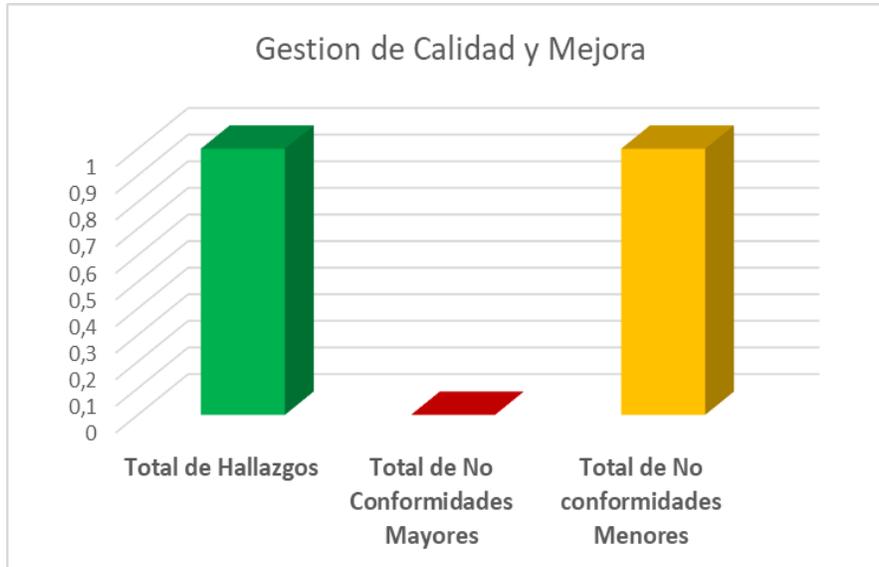
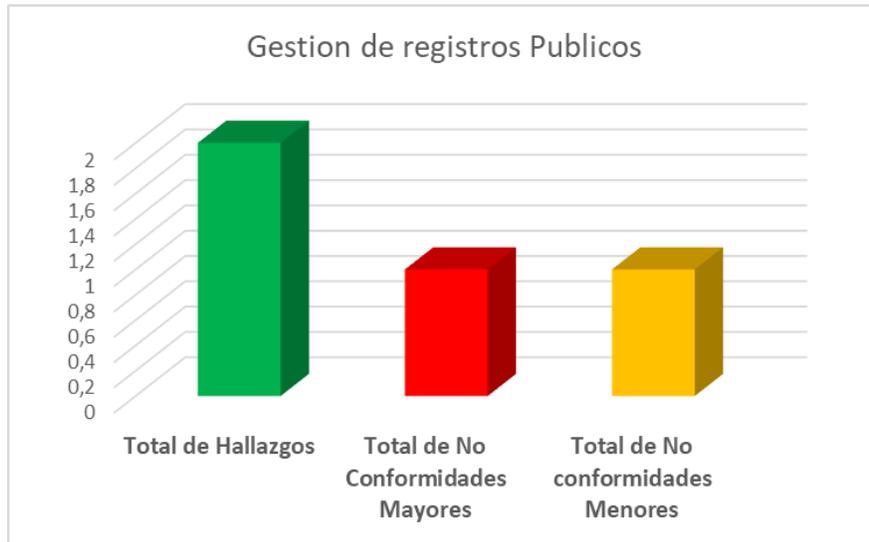
DESCRIPCION DE LOS HALLAZGOS CLASIFICADOS POR PROCESO.

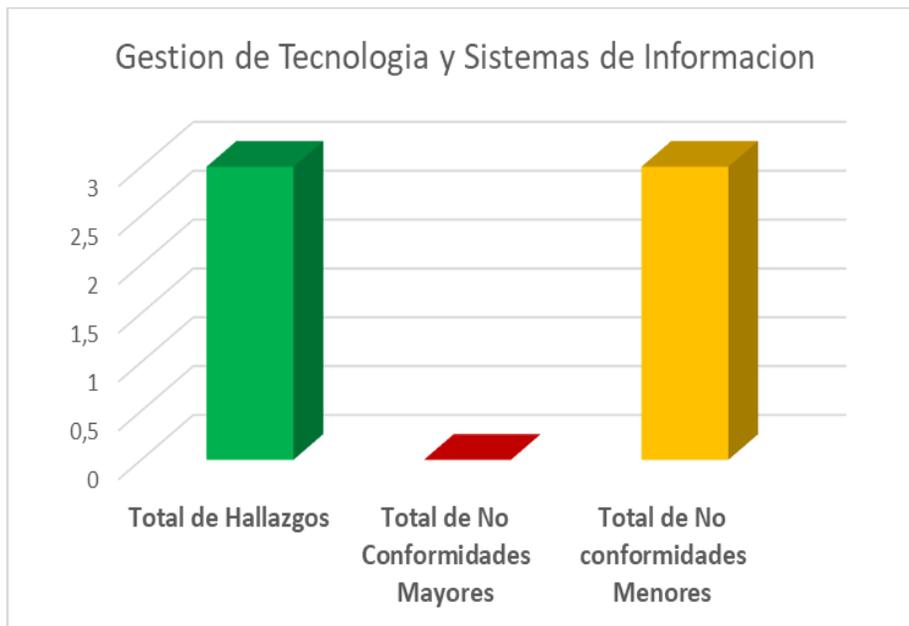
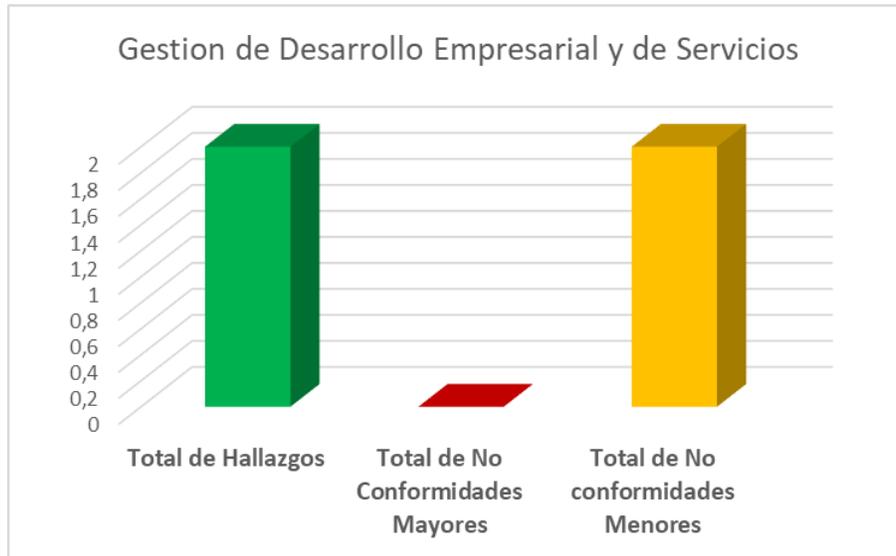
PROCESO	NO Conformidad Mayor	NO Conformidad Menor	Observación	Numeral de la Norma ISO 9001:2008
Gestion de Planeacion y Direccionamiento Estrategico	0	1	0	9.1.1 b) d)
Gestion Administrativa y Contable	1	2	0	4.4.1 Literal c. 7.2 Literal b. 7.1.6
Gestion Juridica	2	2	0	8.4 a), d). 8.2.2. 8.5 b), C) f). 8.4 a)
Gestion de registros Publicos	1	1	0	6.1 8.2.3.1
Gestion de Calidad y Mejora	0	1	0	9.1.2
Gestion de Desarrollo Empresarial y de Servicios	0	2	0	8.5.1 (f. 8.2.3.2
Gestion de Tecnologia y Sistemas de Informacion	0	3	0	8.5.3 7.5.3.1. 7.5.3.2
Gestión de Comunicacion	0	1	0	7.5.3 a) 9.1.3 e) g)

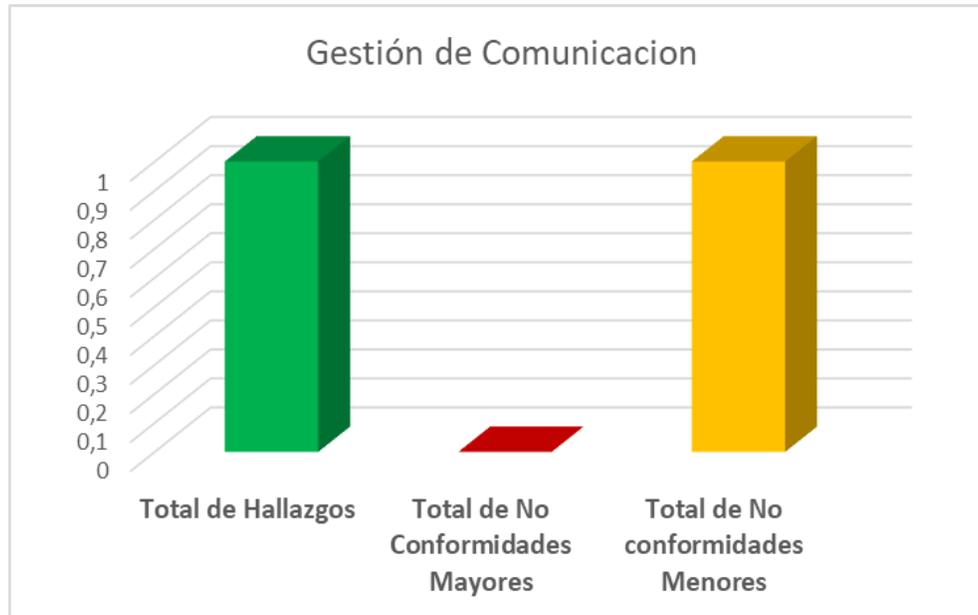
Grafica distribución hallazgos por proceso:











Teniendo en cuenta las no conformidades mayores y las no conformidades menores, el proceso con el mayor número de hallazgos es gestión Jurídica con 4 y los procesos con menor número de hallazgos son los procesos de Gestión de Planeación estratégica, Gestión de calidad y mejora y Gestión de comunicación con un hallazgo cada una.

DESCRIPCION DE FORTALEZAS.

No	PROCESO	DESCRIPCION DE FORTALEZAS
1	Gestion de Planeacion y Direccionamiento Estrategico	Se evidencia el empoderamiento y dedicación de la encargada del proceso; Además del cumplimiento con los planes de mejoras y sus evidencias.
2	Gestion Administrativa y Contable	Se evidencia el empoderamiento y dedicación de la encargada del proceso; Además del cumplimiento con los planes de mejoras y sus evidencias.
3	Gestion Juridica	Se evidencia el conocimiento amplio de las leyes, y disposición a mejorar lo que le hace falta.
4	Gestion de registros Publicos	Se puede evidenciar que el personal tiene el compromiso responsabilidad y orden necesario para el cumplimiento de su proceso.
5	Gestion de Calidad y Mejora	Se evidencian seguimiento permanente a la gestión de los planes de mejora de todo los procesos. Se evidencia adecuada gestión de los riesgos. Se evidencia conocimiento del proceso por parte del responsable.
6	Gestion de Desarrollo Empresarial y de Servicios	La persona responsable de este proceso denota un conocimiento amplio en la caracterización, en el manejo de los riesgos, y ve en los hallazgos una oportunidad de mejora. Con relación a los hallazgos de la auditoria anterior se evidencia mejoramiento del proceso en los aspectos de mejoramiento
7	Gestion de Tecnologia y Sistemas de Informacion	Este proceso cuenta con personas capacitadas, idóneas, responsables y receptivas a las oportunidades de mejora. Se evidencia el mejoramiento del proceso en aspectos como: cronograma de mantenimiento de equipos, copias de seguridad; cumplimiento con el programa de gestión documental.
8	Gestión de Comunicacion	Se evidencia el empoderamiento y conocimiento de todo el procedimiento de Comunicaciones.

ASPECTOS POR MEJORAR.

No	PROCESO	DESCRIPCION ASPECTOS POR MEJORAR
1	Gestion de Planeacion y Direccionamiento Estrategico	En las actas de seguimiento y evaluación de la planeación estratégica se debe documentar de manera clara y completa las decisiones tomadas y su análisis.
2	Gestion Administrativa y Contable	En las historias laborales, no incluir las listas de chequeo, se puede emplear como un documento digital de apoyo.
3	Gestion Juridica	Se evidencia que, en el subproceso de jurídica en la actividad de realizar contratos de la entidad, no se esta llevando de la manera adecuada.
4	Gestion de registros Publicos	Se debe implementar el control del riesgo 4 y mejorar en las revisiones de subprocesos ajustándolos a lo que se hace en cada paso
5	Gestion de Calidad y Mejora	Se debe mejorar el análisis a la satisfacción del cliente. Los resultado de esta medición se deben tener en cuenta como insumo para la mejora de los procesos.
6	Gestion de Desarrollo Empresarial y de Servicios	Mejoramiento de las carpetas de cada uno de los afiliados Dar lectura al documento del tejido empresarial, especialmente en la parte de Retos
7	Gestion de Tecnologia y Sistemas de Informacion	Identificar la ubicación de los archivos correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad. Implementar mecanismos que le permitan cumplir a cabalidad con los programas establecidos.
8	Gestión de Comunicacion	Manejar de forma más ordenada y concreta la información y los formatos del proceso

CONCLUSIONES: Teniendo en cuenta que la auditoría interna es una herramienta de apoyo eficaz para mejorar el desempeño en cada uno de los procesos de la Cámara y de acuerdo a la clasificación de los hallazgos podemos concluir que:

El hallazgo del numeral 7.5.3 que se repite para la vigencia 2019, en el proceso de gestión de tecnología y sistemas de información, es pertinente informar que a la fecha de realización de este informe se encuentra cerrado el mencionado hallazgo,

 <p>C A M A R A DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	<p>MANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS INFORME FINAL DE AUDITORIA</p>	<p>Código: 100-3.3.3.7 Versión: 002 Fecha:26.10.2018</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

evidenciándose el contrato y la instalación con un proveedor de cámaras de Seguridad.

RECOMENDACIÓN PARA LA MEJORA EN LA REALIZACION DE LAS AUDITORIAS:

Si bien es cierto se cumplió con el plan de auditoria establecido para la vigencia el cual fue notificado con diez días de anticipación, se debe mejorar la planeación con el fin de que cada uno de los auditores se agende con el suficiente tiempo y por lo tanto que las auditorias no interrumpen el normal funcionamiento de la entidad.



ISABEL CRISTINA RIAS AGUILERA