

Sevilla Valle del Cauca. 25.11.2025.

Doctora.
Isabel Cristina Arias Aguilera.
Presidenta.
Cámara de Comercio de Sevilla.

A continuación, me permito presentar el informe final de la auditoría interna realizada a los procesos de la Cámara de Comercio de Sevilla en la vigencia 2025.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA VIGENCIA 2025.

1. GENERALIDADES.

- 1.1. *Nombre de la organización:* Cámara de Comercio de Sevilla.
- 1.2. *Tipo de informe:* Informe Final de Auditoría Interna.
- 1.3. *Fecha de emisión:* 25.11.2025.
- 1.4. *Periodo auditado:* Vigencia 2025.
- 1.5. *Equipo auditor:* María Cecilia Giraldo Osorio.
- 1.6. *Objetivo general de la auditoría:* Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- 1.7. *Alcance de la auditoría:* Procesos: Gestión de Planeación y Direccionamiento Estratégico, Sistema Integrado de Gestión, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Registros Públicos, Gestión de Desarrollo Empresarial y de Servicios, Gestión de Tecnología y Sistemas de Información, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa y Contable.
- 1.8. *Criterios de auditoría:* Los requisitos de la ISO 9001:2015, legales, de la institución y del cliente y los resultados de las auditorías previas, planes de mejora internos y externos.
Aplicación: Se exceptúa la aplicación del requisito 8.3 de la norma técnica de calidad, cuya justificación se encuentra en el manual de operaciones del sistema.
- 1.9. *Enfoque y metodología utilizada:* La auditoría se desarrolló bajo un enfoque por procesos y basado en riesgos, conforme a los lineamientos de la ISO 9001:2015 y al programa anual de auditoría interna. La metodología incluyó revisión documental directa y virtual, entrevistas con los responsables de los procesos, observación directa de actividades,

verificación de registros y trazabilidad de muestras seleccionadas. Los hallazgos fueron evaluados frente a los criterios establecidos y clasificados como conformidades, no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora. Virtual y presencial.

2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

2.1. Hallazgos de conformidad. (Fortalezas).

- 2.1.1. Las buenas prácticas en la gestión estratégica mediante la realización del ejercicio de planeación que sirve como insumo para la formulación del Plan Estratégico, desarrollado con la asistencia técnica de Comfandi. Se observó que este ejercicio integra información relevante del contexto organizacional y de las necesidades de las partes interesadas, contribuyendo a la toma de decisiones informada y a la definición coherente de los objetivos estratégicos. Esta práctica se encuentra alineada con los requisitos del numeral 6.2 — Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, así como con el numeral 5.1 — Liderazgo y compromiso, al fortalecer la orientación estratégica y la planificación organizacional basada en análisis estructurados.
- 2.1.2. El liderazgo sólido y coherente en materia de planeación y direccionamiento estratégico, lo cual ha permitido consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta efectiva para la gestión organizacional. Este enfoque se refleja en la implementación de proyectos y programas que fortalecen la visibilidad institucional y contribuyen significativamente al desarrollo del tejido empresarial en su área de influencia. Esta práctica se encuentra alineada con los requisitos del numeral 5.1 — Liderazgo y compromiso, al demostrar la implicación activa de la alta dirección en la integración y eficacia del sistema de gestión, así como con el numeral 6.2 — Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, al evidenciarse la existencia de una dirección estratégica orientada a la creación de valor para las partes interesadas.
- 2.1.3. El mantenimiento consistente y sistemático de su Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo de manera efectiva con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Se observó que la organización conserva la integridad del sistema, el control de los procesos y la ejecución de las actividades previstas para garantizar su eficacia. Este desempeño se encuentra alineado con los numerales 9.1 — Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.2 — Auditoría interna, y 10.3 — Mejora continua, al evidenciarse un enfoque estructurado orientado a la revisión, control y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.1.4. Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció en el personal entrevistado un alto nivel de compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad. Los colaboradores demostraron conocimiento de los procesos, apropiación de sus responsabilidades y disposición para implementar acciones que fortalezcan la eficacia del sistema. Esta actitud proactiva contribuye positivamente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y al mantenimiento de una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

- 2.1.5. La disponibilidad de los medios de comunicación necesarios para la adecuada implementación y operación del proceso de Gestión de Comunicaciones. La organización cuenta con herramientas tecnológicas, canales institucionales y mecanismos de difusión que garantizan la transmisión oportuna, coherente y efectiva de la información hacia las partes interesadas internas y externas. Esta disponibilidad respalda el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 relacionados con la comunicación organizacional (cláusula 7.4) y contribuye a fortalecer la articulación y el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.1.6. La retroalimentación sistemática a los grupos de interés que participan en los programas y proyectos desarrollados por la entidad. Este proceso de comunicación permite informar avances, resultados y oportunidades de mejora, garantizando la transparencia y fortaleciendo la relación con las partes interesadas pertinentes. La práctica observada es coherente con los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015 para la comunicación con las partes interesadas (cláusula 7.4) y contribuye a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, favoreciendo la participación activa y la mejora continua en la ejecución de iniciativas institucionales.
- 2.1.7. La disposición de sistemas de información adecuados y funcionales que respaldan la operación de los procesos y la gestión eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad. Estas herramientas permiten el acceso oportuno a la información, facilitan el registro y control de datos, y soportan la toma de decisiones basada en evidencia. La disponibilidad y desempeño de dichos sistemas son coherentes con los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015 referentes a recursos, infraestructura y control de la información documentada (cláusulas 7.1.3, 7.1.4 y 7.5), contribuyendo a la eficacia y trazabilidad de las actividades institucionales.
- 2.1.8. La disposición de instalaciones físicas adecuadas y de los elementos necesarios para la correcta ejecución de las actividades del proceso. Las áreas de trabajo, los equipos y los recursos asociados cumplen con las condiciones requeridas para garantizar un ambiente de operación seguro, ordenado y funcional. Esta disponibilidad de infraestructura y recursos es coherente con los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015 (cláusulas 7.1.3 y 7.1.4), contribuyendo a la eficacia de los procesos y al adecuado desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.1.9. El método adecuado y eficaz para la conservación de la información asociada a los registros públicos. El proceso garantiza la integridad, disponibilidad, trazabilidad y seguridad de los datos, mediante controles documentados y mecanismos tecnológicos que aseguran su preservación conforme a los requisitos legales y los lineamientos internos. Esta práctica es consistente con los requisitos de la ISO 9001:2015 relacionados con el control de la información documentada (cláusula 7.5), lo cual contribuye a la confiabilidad del servicio registral y al adecuado desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.1.10. La adecuada articulación entre el Informe de Tejido Empresarial 2020, con proyección a 2025, y los objetivos estratégicos establecidos para la vigencia. Se observó que el análisis del entorno empresarial y las tendencias identificadas en dicho informe se integran de manera coherente en la planeación estratégica, apoyando el cumplimiento

del numeral 6.1 — Acciones para abordar riesgos y oportunidades, así como del numeral 6.2 — Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Esta alineación contribuye a la toma de decisiones basada en información pertinente y fortalece la orientación estratégica de la Cámara de Comercio.

- 2.1.11. Las buenas prácticas en el fortalecimiento de las competencias empresariales mediante la implementación del programa “Transforma tu Negocio con Inteligencia Artificial”. Se evidenció que el programa facilita a los empresarios y emprendedores la comprensión práctica del uso de la inteligencia artificial para la optimización de procesos, la toma de decisiones basada en datos y el desarrollo de modelos de negocio más eficientes y sostenibles. Esta iniciativa contribuye al cumplimiento del numeral 7.1.6 — Conocimientos de la organización, al promover la gestión y transferencia de conocimiento relevante para la mejora del desempeño empresarial, y se alinea con el enfoque de mejora continua establecido en el numeral 10.3 de la norma.
- 2.1.12. Las buenas prácticas en el fortalecimiento de la competitividad empresarial mediante la implementación de estrategias de internacionalización desarrolladas a través de la articulación interinstitucional. Se observó que este proyecto facilita a los empresarios de la jurisdicción el acceso a nuevas vitrinas y mercados para la promoción de sus productos, contribuyendo al desarrollo empresarial regional. Esta articulación interinstitucional y la generación de oportunidades de expansión comercial se alinean con los requisitos del numeral 8.1 — Planificación y control operacional, al asegurar la gestión eficaz de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de los empresarios y promover su crecimiento, así como con el numeral 7.4 — Comunicación, al establecer mecanismos de coordinación efectivos con las partes interesadas pertinentes.
- 2.1.13. Los resultados positivos demostrados en el fortalecimiento de las capacidades empresariales mediante el programa “Travesía del Capuchino”. Se evidenció un incremento en la vigencia 2025 de cada uno de los ítems evaluados en comparación con la vigencia 2024, lo cual refleja la efectividad de las acciones implementadas y el impacto favorable del programa en los participantes. Este desempeño creciente se encuentra alineado con los requisitos del numeral 9.1 — Seguimiento, medición, análisis y evaluación, al evidenciar el uso adecuado de datos para evaluar el progreso y la eficacia del programa, así como con el enfoque de mejora continua establecido en el numeral 10.3 de la norma.
- 2.1.14. El compromiso sostenido con el fortalecimiento del tejido económico regional a través de la continuidad de los diferentes clústeres sectoriales ya implementados. Esta reafirmación de su apoyo demuestra una orientación estratégica clara hacia la consolidación del impacto en el desarrollo empresarial y la competitividad regional. Dicha práctica se alinea con los requisitos del numeral 5.1 — Liderazgo y compromiso al demostrar la implicación activa de la alta dirección, y con el numeral 6.2 — Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, puesto que la continuidad y fortalecimiento de los clústeres forman parte de los objetivos estratégicos de la organización.
- 2.1.15. La adecuada gestión de los activos de infraestructura mediante el mantenimiento actualizado de las hojas de vida de los equipos y la ejecución oportuna del

mantenimiento preventivo programado. Se evidenció que la información técnica relevante se encuentra debidamente documentada y controlada, permitiendo una gestión efectiva del estado y disponibilidad de los equipos. Esta práctica se encuentra alineada con los requisitos del numeral 7.1.3 — Infraestructura, al garantizar que los equipos necesarios para la prestación del servicio se mantengan en condiciones adecuadas, y con el numeral 7.5 — Información documentada, mediante el control y actualización sistemática de los registros asociados al mantenimiento.

2.1.16. La gestión eficaz en el proceso de Asesoría Jurídica con relación a las actividades de contratación. Se observó que el proceso aplica de manera consistente los lineamientos establecidos para la elaboración, revisión y formalización de los contratos, asegurando el cumplimiento normativo y la adecuada protección de los intereses institucionales. Esta práctica se encuentra alineada con los requisitos del numeral 8.1 — Planificación y control operacional, al garantizar el control adecuado de las actividades asociadas a la contratación, así como con el numeral 7.5 — Información documentada, mediante la conservación y gestión adecuada de los documentos contractuales.

2.1.17. Durante la auditoría se evidenció que el personal de la Cámara de Comercio demuestra adecuada disponibilidad, acceso y conocimiento de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los funcionarios consultados manejan de manera efectiva la información documentada pertinente a sus procesos, lo cual facilita la ejecución coherente de las actividades y el cumplimiento de los requisitos establecidos. Este desempeño se encuentra alineado con los numerales 7.2 — Competencia, 7.3 — Toma de conciencia y 7.5 — Información documentada, al evidenciarse que el personal conoce, comprende y aplica la documentación vigente en el desarrollo de sus funciones.

2.2. Hallazgos de no conformidad.

2.2.1. Gestión de Planeación y Direccionamiento Estratégico.

- No conformidad menor. 4.4.1 g, h: En las auditorías realizadas no se logró evidenciar que la organización mantiene y mejora la información documentada correspondiente a las caracterizaciones de los procesos, dado que varias de estas no reflejan la realidad actual de la operación. Lo que genera incumplimiento al numeral 4.4.1 literales g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos y mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.
- No conformidad mayor. 9.3: La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización, no se logró evidenciar que la organización haya dado cumplimiento a los términos establecidos en el subproceso Revisión por la dirección para la vigencia 2024; generando un incumplimiento del 9.3 de la NTC ISO 9001:2015.

2.2.2. Sistema Integrado de Gestión.

- No conformidad mayor. 8.7: Durante la auditoría al sistema de gestión de la calidad, se constató que la organización no ha implementado de manera efectiva el control de las salidas no conformes, dado que no existe un procedimiento, registro o evidencia documentada que demuestre la identificación, tratamiento y control de los productos, servicios o resultados del proceso que no cumplen con los requisitos establecidos. Esta situación evidencia el incumplimiento del requisito 8.7 de la norma ISO 9001:2025, que exige a la organización establecer controles documentados para prevenir la entrega o uso de productos/servicios no conformes, así como conservar la evidencia de las acciones tomadas.
- No conformidad menor. 9.1.2 – 9.1.3: Durante la auditoría al proceso Calidad y Mejora, se evidenció que no se ha realizado el análisis trimestral consolidado de las PQRS y de las encuestas de satisfacción del cliente correspondientes al periodo reciente, tal como está definido en el procedimiento Control y Mejora. Esta situación implica el incumplimiento de la actividad planificada del subproceso, la cual tiene como propósito consolidar, analizar y presentar los resultados de satisfacción del cliente y gestión de PQRS a la alta dirección para la toma de decisiones y mejora continua. Por tanto, no se cumple con el requisito establecido en las cláusulas 9.1.2 satisfacción del cliente y 9.1.3 análisis y evaluación de la norma ISO 9001, ni con la periodicidad interna definida para la actividad de análisis trimestral.

2.2.3. Gestión de Comunicaciones.

- No conformidad mayor. 7.2: La organización debe asegurarse de que las personas son competentes, con base en la educación, formación o experiencia apropiadas, y debe tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las mismas. Se requiere garantizar que la comunicación sea eficaz, oportuna y conforme a requisitos legales y normativos.
- No conformidad mayor. 7.4: La organización debe garantizar comunicaciones internas y externas eficaces, incluyendo el acceso oportuno y confiable a la información, no se cuenta con toda la información clave y de manera accesible y oportuna en la página web institucional, Circular_Externa_supersociedades_100-000002_de_25_de_abril_de_2022. Numeral 1.1.2. Información.
- No conformidad mayor. 8.1: Planificación y control operacional: La organización debe planificar los procesos requeridos para cumplir los objetivos y asegurar la conformidad de los servicios. No se logra evidenciar que en los planes de comunicación de los programas lanzados por la Cámara de Comercio se contemple la comunicación de expectativa previa al lanzamiento, orientada a generar conocimiento, interés y anticipación en los grupos de interés.
- No conformidad mayor. 8.2: Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. La comunicación con los clientes debe realizarse de forma clara y estructurada, se evidencio entrega información institucional a los usuarios de manera informal,

utilizando documentos en formato Word sin estructura formal, sin controles de diseño ni validación institucional, lo que genera inconsistencias en la imagen corporativa y en la trazabilidad de la información.

- No conformidad mayor. 9.1.1: La organización debe determinar qué necesita hacer seguimiento y medición para asegurar resultados eficaces de sus procesos. La organización no realiza la medición de la efectividad de la comunicación institucional en términos de participación, pertinencia y cobertura, lo cual impide contar con información objetiva para evaluar el cumplimiento de los objetivos de comunicación. No existen indicadores definidos ni metodologías implementadas que permitan evaluar sistemáticamente el impacto y alcance de las comunicaciones dirigidas a sus grupos de interés.

2.2.4. Gestión de Tecnología y Sistemas de Información.

- No conformidad mayor. 6.2 y 6.3: La organización no evidencia una planeación documentada ni mecanismos de seguimiento para la implementación del Programa de Gestión Documental, incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 1.2.4 del Acuerdo No. 001 de 2024 y con los numerales 6.2 y 6.3 de la Norma ISO 9001:2015, lo cual afecta el control, trazabilidad y cumplimiento de las metas archivísticas a corto, mediano y largo plazo establecidas en el programa.
- No conformidad mayor. 8.1 d): La organización no implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos en los lineamientos generales de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, "Lineamientos de uso de Portátiles".
- No conformidad mayor. 7.1.5: La Cámara de Comercio no mantiene actualizadas las Tablas de Retención Documental conforme a los lineamientos del Acuerdo AGN 001 de 2024 y los requisitos de control de información documentada establecidos en la ISO 9001:2015 (Cláusula 7.5). Se evidencia falta de integración entre la gestión documental física y digital, lo cual genera expedientes híbridos no contemplados en el protocolo de digitalización institucional.

2.2.5. Gestión Jurídica.

- No conformidad mayor. 4.2. a: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- No conformidad mayor. 4.2. b: La organización no se asegura de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

- No conformidad mayor. 6.1. b. c. d: Acciones para abordar riesgos y oportunidades. La organización al planificar el sistema de gestión de la calidad, no consideró las cuestiones internas y externas para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.
- No conformidad mayor. 6.1. a: La organización en el proceso Gestión Jurídica no planificó: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- No conformidad mayor. 7.4: Comunicación. La organización debe asegurar que establece las comunicaciones internas y externas que se necesitan y que son pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.
- No conformidad mayor. 8.1: Planificación y control operacional. La organización no planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios.
- No conformidad mayor. 8.2.3: La organización no asegura la revisión de los requisitos para los productos y servicios. d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.
- No conformidad menor. 8.7: Control de las salidas no conformes. La organización no se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
- No conformidad menor. 9.1.3. d. e. g: La organización no analiza ni evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.
- No conformidad menor. 10.1. b .c: La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora. No implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

2.2.6. Gestión Administrativa y Contable.

- No conformidad mayor. 7.1.4: Ambiente para la operación de los procesos La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- No conformidad menor. 8.1 b,1: Planificación y control operacional: La organización no implementa la planificación para controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos.
- No conformidad menor. 8.1 e,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;

- No conformidad menor. 8.4: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. La organización no se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Consolidado de No Conformidades:

Por procesos:

Proceso	Numeral ISO 9001:2015.	Tipo de No Conformidad	
		Mayor	Menor
Gestión de Planeación y Direccionamiento Estratégico.	4.4.1 g, h		
	9.3		
Sistema de Gestión.	8.7		
	9.1.2 – 9.1.3		
Gestión de Comunicación.	7.2		
	8.1		
	8.2		
	9.1.1		
Gestión de Tecnología y Sistemas de Información.	6.2 y 6.3		
	8.1 d		
	7.1.5		
Gestión Jurídica.	4.2.a		
	4.2. b		
	6.1. b. c. d		
	. 6.1. a		
	7.4		
	8.1		
	8.2.3		
	8.7		
	9.1.3. d. e. g		
10.1. b .c			
Gestión Administrativa y Contable.	7.1.4		
	8.1 b,1		
	8.1 e,1		
	8.4		
Total, No Conformidades	25	13	12

Por capítulos:

Capítulo	Subnumeral	Numeral
----------	------------	---------

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2.a
	Sistema de gestión de calidad y sus procesos.	4.2. b 4.4.1 g, h
PLANIFICACIÓN	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	6.1. b. c. d
	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.	6.1. a 6.2 y 6.3
SOPORTE	Recursos	7.1.4 7.1.5
	Competencia.	7.2
	Comunicación	7.4
OPERACIÓN	Planificación y control operacional.	8.1
		8.1 d
		8.1 b,1
		8.1 e,1
	Requisitos para los productos y servicios.	8.2 8.2.3
Control de las salidas no conformes.	8.7	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Revisión por la dirección.	9.3
	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1
		9.1.2 – 9.1.3 9.1.3. d. e. g
MEJORA	Mejora.	10.1. b .c

2.3. Observaciones y oportunidades de mejora.

- 2.3.1. Es importante realizar capacitación al personal respecto a la NTC ISO 9001:2015, para asegurarse que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de su implementación.
- 2.3.2. Se debe considerar realizar seguimiento al Sistema de Control Interno y aplicar la herramienta “Lista de chequeo Sistema de Control Interno”, como instrumento útil para generar oportunidades de mejora.
- 2.3.3. Es importante capacitar al personal en la construcción de los planes de mejoramiento y la gestión de los riesgos.
- 2.3.4. Es importante que en los cronogramas de los programas se asignen responsables y se realice una notificación formal de las responsabilidades.
- 2.3.5. Es importante establecer en las encuestas de satisfacción realizadas a los beneficiarios de los programas que resultados se tomaron como satisfactorios (Muy buena, buena)
- 2.3.6. Se debe considerar fortalecer los mecanismos de análisis de indicadores ya que estos nos sirven como insumo para el mejoramiento continuo. Aunque la Cámara de Comercio cumple con el número de afiliados para su funcionamiento, es importante

realizar análisis de las estrategias de retención de afiliados y tener en cuenta que estas afiliaciones hacen parte del incremento de ingresos privados.

- 2.3.7. Es importante establecer indicadores que permitan medir la cobertura de las acciones implementadas en el fortalecimiento de los empresarios y emprendedores.
- 2.3.8. Se deben definir indicadores que midan la adherencia de los usuarios a los programas que se inscriben.
- 2.3.9. Es importante tener en cuenta que cuando la medición de un indicador alcanza la meta establecida, pero aún existe margen para mejorar, debe considerarse como una oportunidad de intervención y optimización.
- 2.3.10. Es pertinente establecer respecto a los documentos obsoletos, que se guardará la última versión de estos.
- 2.3.11. Es importante aclarar que existe una diferencia entre formatos y documentos, los formatos registran evidencias o resultados de una actividad, los documentos establecen cómo hacer algo, contienen lineamientos directrices etc. Por lo tanto, es posible establecer que los formatos se controlan mediante el código, versión y fecha.
- 2.3.12. Es importante considerar respecto a la política de cero papeles, la medición del consumo de este y su impacto respecto a la reducción de su utilización
- 2.3.13. Se debe considerar que las no conformidades mayores se traten como riesgos ya que estas pueden comprometer la capacidad del sistema para alcanzar sus objetivos.
- 2.3.14. Es importante fortalecer los mecanismos de revisión de la aplicación de la normatividad aplicable al proceso, para ser integrados a los documentos que soportan el SGC, por ejemplo, la adecuación del reglamento del Centro de Conciliación.
- 2.3.15. Se recomienda mejorar la disponibilidad de la documentación que soporta las actividades desarrolladas en los procesos, por ejemplo, la completitud de las hojas de vida de los conciliadores, los soportes en los expedientes del proceso de conciliación y la notificación a conciliadores.
- 2.3.16. Se recomienda revisar el objetivo del Subproceso Asesoría jurídica para mejorar su alineación respecto a las partes interesadas externas.
- 2.3.17. Es importante revisar la evaluación de los proveedores y considerar establecerla teniendo en cuenta: la evaluación de las propuestas, la revisión de antecedentes, los estudios previos, las actas de supervisión y liquidación del contrato.
- 2.3.18. Se recomienda mejorar la identificación del contrato (número de contrato) en la carátula del expediente.
- 2.3.19. Es importante asegurar que en los Informes de supervisión no se haga relación de las evidencias que la contratista informa en el informe de actividades, si no la revisión objetiva que el supervisor del contrato realice a las evidencias aportadas por el contratista.
- 2.3.20. Se debe revisar que los documentos que no hagan parte del SGC de la Cámara de Comercio no utilicen el logo de esta. (El informe de actividades es un documento del contratista no debe llevar el logo de la Cámara de Comercio).
- 2.3.21. Se debe revisar la utilización de documentos establecidos en SGC ya que estos pueden hacer parte de actividades de control en los procesos, ejemplo, Lista de chequeo expediente conciliación, Lista de chequeo (jurídica).

- 2.3.22. Es importante fortalecer la supervisión a los contratos para asegurarse que estos den cumplimiento a las actividades contratadas.
- 2.3.23. Es importante contemplar la posibilidad de capacitar al personal que realiza las evaluaciones del desempeño para que sus resultados sirvan como insumo para la toma de decisiones.
- 2.3.24. Se debe considerar la asesoría jurídica del director jurídico al momento de realizar los llamados de atención a los trabajadores, para asegurar que se dé cumplimiento a lo estipulado en la normatividad legal vigente.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON ENFOQUE EN RIESGOS.

Se evidencia la necesidad de realizar una revisión transversal de la gestión del riesgo implementada en la Cámara de Comercio, con el fin de asegurar su alineación con los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015, así como con los principios del control interno dentro del marco normativo que les aplica.

Durante la evaluación se identificó que la gestión del riesgo se encuentra implementada de manera heterogénea entre los distintos procesos, lo que limita su eficacia como herramienta para la toma de decisiones, el análisis de oportunidades y la prevención de no conformidades. Igualmente, se observó que algunos riesgos no cuentan con actualización reciente, ni con evidencias de revisión de probabilidad, impacto o efectividad de los controles establecidos.

La actualización y revisión transversal fortalecerán la gobernanza del Sistema de Gestión de la Calidad, soportarán la toma de decisiones basada en riesgos y permitirán el cumplimiento efectivo de los requisitos normativos y de las obligaciones del sector público y privado en el marco de las Cámaras de Comercio en Colombia.

El análisis integrado evidencia que las no conformidades afectan directamente la eficacia del SGC, el cumplimiento normativo, la imagen institucional, la continuidad operativa y la satisfacción del usuario, configurando riesgos altos que requieren intervención prioritaria.

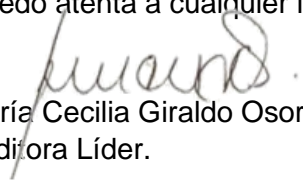
En coherencia con los numerales 4.1, 4.2, 6.1, 9.1 y 10.2 de la ISO 9001:2015, así como con el marco del Artículo 87 del Código de Comercio. Artículos 2.2.2.38.2.4., 2.2.2.38.5.1. y 2.2.2.38.6.7. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Artículo 17A, numeral 8 del Decreto 1736 de 2020 modificado por el Decreto 1380 de 2021 y Circular Externa del 25 de abril de 2022 - Instrucciones a las Cámaras de Comercio y con fundamento en lo anterior se concluye que la Cámara de Comercio debe priorizar las siguientes actividades:

- 3.1. Activación inmediata de la Revisión por la Dirección (2024–2025).
- 3.2. Implementación formal del control de salidas no conformes.
- 3.3. Actualización del Programa de Gestión Documental y TRD en el contexto del Artículo 3 de la Ley 594 de 2000. Artículo 17A, numeral 8 del Decreto 1736 de 2020 modificado por el Decreto 1380 de 202 y el Acuerdo 001 de 2024 Archivo General de la Nación – AGN

- 3.4. Fortalecer la estructura general de la gestión de la comunicación, ya que puede afectar de manera significativa la capacidad de la organización para demostrar eficacia, tomar decisiones basadas en evidencia y gestionar adecuadamente los riesgos relacionados con la interacción con sus grupos de interés, considerar contemplar dentro de las estrategias de comunicación las tres fases fundamentales para una comunicación efectiva y el fortalecimiento de la reputación de la Cámara de Comercio: Comunicación de expectativa. Comunicación durante el desarrollo del programa. Comunicación posterior.
- 3.5. Revisión y actualización de toda la información documentada del SGC, para llevarla a la realidad de la organización, asegurando que la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos se apliquen de manera uniforme, integrada y basada en evidencia. teniendo en cuenta lo establecido en la en cumplimiento de la Circular Externa del 25 de abril de 2022 - Instrucciones a las Cámaras de Comercio que en su numeral 2.3.4. que establece “Los manuales de procedimiento deberán encontrarse actualizados con la normatividad que regula a las cámaras de comercio y la Superintendencia de Sociedades podrá verificar su cumplimiento.” y las normas concordantes Artículo 87 del Código de Comercio. Artículo 7 de la Ley 1727 de 2014. Artículos 2.2.2.38.4.4. y 2.2.2.38.6.7. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Artículo 17A, numeral 8 del Decreto 1736 de 2020 modificado por el Decreto 1380 de 2021.
- 3.6. Revisión del sistema de control interno y sus cinco componentes con el fin de responder a los riesgos identificados que amenazan la consecución de cualquiera de los objetivos de la cámara de comercio, en coherencia con los numerales 4.1, 4.2, 6.1, 9.1 y 10.2 de la ISO 9001:2015, así como con el marco del Artículo 87 del Código de Comercio. Artículos 2.2.2.38.2.4., 2.2.2.38.5.1. y 2.2.2.38.6.7. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Artículo 17A, numeral 8 del Decreto 1736 de 2020 modificado por el Decreto 1380 de 2021 y Circular Externa del 25 de abril de 2022 - Instrucciones a las Cámaras de Comercio y su integración sistemática de la gestión del riesgo en todos los procesos.
- 3.7. Actualizar la matriz institucional de riesgos y los riesgos por proceso conforme a la versión 2025, incorporando cambios normativos, tecnológicos, operativos y estratégicos pertinentes.
- 3.8. Verificar la eficacia de los controles actuales, identificando brechas y estableciendo acciones de mejora orientadas a reducir probabilidad e impacto.
- 3.9. Integrar la gestión del riesgo en la planificación estratégica, la revisión por la dirección y el control operacional, garantizando su trazabilidad y seguimiento periódico.
- 3.10. El cumplimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), de acuerdo al marco normativo que lo conforma: Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 los cuales establecen las responsabilidades de los empleadores, los requisitos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y los estándares mínimos que las empresas deben cumplir según su tamaño y riesgo.
- 3.11. Revisión técnica e integral del Subproceso Conciliación y alinearlos a la realidad jurídica actual, Ley 2220 de 2022, Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.
- 3.12. Actualización permanente de los criterios de inclusión de la población objeto para la participación en los diferentes proyectos o programas ya que compromete directamente

la pertinencia y alcance de los programas institucionales, afectando de manera significativa la capacidad de la organización para cumplir sus objetivos estratégicos y responder a las expectativas de las partes interesadas. Su ausencia puede originar una debilidad estructural que puede generar riesgos reputacionales y de efectividad en la gestión institucional. Se recomienda que se establezca como riesgo.

Quedo atenta a cualquier información adicional que se requiera.


María Cecilia Giraldo Osorio.
Auditora Líder.

Se socializa de manera virtual con fecha 24.11.2025.