


|   |                             |                      |  |                    |
|---|-----------------------------|----------------------|--|--------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |                      |  | CÓDIGO             |
|   |                             |                      |  | <b>FOR-SIG-004</b> |
|   | VERSIÓN                     |                      |  |                    |
|   | <b>8</b>                    |                      |  |                    |
| <b>FECHA ELABORACIÓN</b>  | 24/08/2018                  | <b>AUDITORÍA No.</b> |  | 17                 |

### 1. INFORMACIÓN GENERAL


| PROCESOS AUDITADOS                                    | PERSONAL AUDITADO  |
|---|--|
| PRE-PRESIDENCIA EJECUTIVA.                            | Presidente ejecutivo (Carlos Rojas)- Vicepresidente (Mery Torres)  |
| FOR-FORMALIZACIÓN SEDE PRINCIPAL                      | Gerente de formalización (Nury Gonzalez) - Auxiliar de archivo (Ruby Jaimes) - Profesional juridico RUP (Andres Blanco)- Profesional proyectos (Pilar Benitez).Auxiliar de digitacion (Melissa Garzon) - Asistente formalizacion (Alba cristiano)- Auxiliar gestion documental (Martha Diaz)- Asesor formalizacion (Gonzalo inocencio) |
| SECCIONAL VILLANUEVA.                                 | Auxiliar de Formalizacion (Benilda bermudez)   |
| SECCIONAL TAURAMENA.                                  | Auxiliar de Formalizacion (Yormaira Torres)  |
| SECCIONAL PAZ DE ARIPORO                              | Jefe seccional (Alba Rocio Patarroyo)-Auxiliar de Formalizacion (Mayra benavidez)  |
| SECCIONAL AGUAZUL                                     | Jefe seccional (Sandra Cubides)- Auxiliar de formalizacion (Hernando piragauta)  |
| EFE-CAPACITACIÓN EMPRESARIAL.                         | Gerente de la escuela de formación empresarial (Zonia Fuentes)   |
| COMUNICACIONES  | Jefe de comunicaciones (Nidia Nossa)   |
| PDE-PROMOCIÓN DEL DESARROLLO EMPRESARIAL.             | Gerente de competitividad (Denis vega) - Tecnico Competitividad (Cristian Sanchez)   |
| MSC-MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.       | Directora del centro de conciliación, arbitraje y amigable composición (Sonia Arenas) - Auxiliar Administrativa (Kelly Andrea Diaz)  |
| AFI-AFILIAADOS.                                       | Profesional de afiliados (Ana milena Neira)  |
| APP-ARTICULACIÓN PÚBLICO - PRIVADO.                   | Gerente articulación público privado (Juliana Perez) - Profesional proyectos (Mariela Gomez).  |
| TEC-TECNOLOGÍA.                                       | Jefe de tecnologia (Ronny Rojas)- Oscar Sanchez (Profesional Tecnologia)   |
| GEA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA.                           | Profesional administrativo (Cristian Acevedo).   |
| GEF-GESTIÓN FINANCIERA.                               | Gerente administrativa y financiera. (Nidia Suarez) - Tecnico contable (Jimena Brochero) - Tesorero (Onorio Mendieta) - Contador (Luz Marina Fernandez) - Auxiliar Administrativo (Lucy Cuellar)   |
| GEH-GESTIÓN HUMANA.                                   | Jefe de gestión humana (Maria Paz Barragan)- Auxiliar GEH nomina (Angelica Holguin)  |
| SIG- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION Y CONTROL INTERNO | Jefe de sistema de gestión integral y control interno (Jholman Calderon).  |
|   |  |


|  |                             |            |                      |                    |
|--|-----------------------------|------------|----------------------|--------------------|
| <br><small>CÁMARA DE COMERCIO<br/>CASANARE</small>  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |                      | CÓDIGO             |
|  |                             |            |                      | <b>FOR-SIG-004</b> |
|  | VERSIÓN                     |            |                      |                    |
|  |                             |            |                      | <b>8</b>           |
|  | <b>FECHA ELABORACIÓN</b>    | 24/08/2018 | <b>AUDITORÍA No.</b> | 17                 |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>  | <b>Carlos Rojas Arenas</b>  |            |                      |                    |
| <b>1.1 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:</b>   |                             |            |                      |                    |
| Verificar la implementación, conformidad y la evaluación de la eficacia, con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la ISO 9001:2015 y con los requisitos del Sistema de la Gestión integrado establecidos por la CCC.  |                             |            |                      |                    |
| <b>1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>  |                             |            |                      |                    |
| Todos los procesos del SGI, su seccional principal Yopal, sucursales Villanueva, Paz de Ariporo, Tauramena y Aguazul   |                             |            |                      |                    |
| <b>1.3 DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:</b>  |                             |            |                      |                    |
| Normatividad interna y externa aplicable a la CCC, manual de calidad, estrategia corporativa, caracterizaciones de los procesos, reglamentos, guías, procedimientos y registros establecidos dentro del SGI.   |                             |            |                      |                    |
| <b>1.4 ANÁLISIS DE RIESGOS:</b>  |                             |            |                      |                    |
| Teniendo en cuenta que los riesgos mas probables de presentarse, eran enfermedad en el equipo auditor o auditado, falta de disponibilidad de auditado y presentación de alguna eventualidad no controlable del clima o catastrofe natural, al igual que falta de disponibilidad financiera para cubrir la inversión a la ejecución de la auditoría. Se realizo reprogramacion consensuada con el auditado en los municipios y los procesos de GEF, Formalizacion y GEH.  |                             |            |                      |                    |
| <b>1.5 EQUIPO AUDITOR:</b>   |                             |            |                      |                    |
| JHOLMAN CALDERON - ZONIA FUENTES - SANDRA MARTINEZ - SANDRA CUBIDEZ - MARIA PAZ BARRAGAN - RONNY ROJAS - MERY TORRES - SONIA ARENAS - OSCAR SANCHEZ - MARIELA GOMEZ - DAVID CAÑON - MARIELA GOMEZ - CRISTIAN SANCHEZ - CRISTIAN ACEVEDO - PAOLA NAVARRO.   |                             |            |                      |                    |
| <b>2. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA</b>  |                             |            |                      |                    |
| <b>2.1 ASPECTOS FAVORABLES</b>   |                             |            |                      |                    |
| <b>2.1.1 GENERALES:</b>  |                             |            |                      |                    |
| Las continuas reuniones de seguimiento: comites ejecutivos, juntas directivas y comites internos de cada proceso   |                             |            |                      |                    |
| La capacidad de las nuevas instalaciones del edificio de la CCC, lo que aumenta las posibilidades internas y para la economia del departamento   |                             |            |                      |                    |
| Asignar responsable especifico para gestion documental en la camara de comercio de Casanare  |                             |            |                      |                    |
| El compromiso y convencimiento de la mejora de la organizacion con la implementacion de un sistema integrado de gestion de las siguientes normas, NTC ISO 9001:2015 gestión de la calidad, NTC ISO 14001:2015 gestión del medio ambiente, NTC ISO 31000:2011 gestión del riesgo, seguridad de la información, Decreto 1072 de 2015 seguridad y salud en el trabajo, NTC 5906:2012 mecanismos alternativos de solución de conflictos, Norma internacional SA 8000 buenas prácticas laborales y NTC ISO 26000:2010 Responsabilidad social. Lo que genera ejemplo para los comerciantes y empresarios del departamento. |                             |            |                      |                    |
| La generación capacidades blandas en el personal fortalece en toda la organización el enfoque al cliente.  |                             |            |                      |                    |


|   |                             |            |                      |             |
|---|-----------------------------|------------|----------------------|-------------|
| <br>CÁMARA DE COMERCIO<br>CASANARE   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |                      | CÓDIGO      |
|   |                             |            |                      | FOR-SIG-004 |
|   | VERSIÓN                     | 8          |                      |             |
|   | <b>FECHA ELABORACIÓN</b>    | 24/08/2018 | <b>AUDITORÍA No.</b> | 17          |
| <b>2.1.2 ESPECÍFICOS POR PROCESO:</b>   |                             |            |                      |             |
| <b>Seccionales:</b>   |                             |            |                      |             |
| +Se demuestra conocimiento del funcionamiento de las seccionales por el personal de apoyo, lo que garantiza la prestación adecuada del servicio.<br>+Instalaciones adecuadas, con orden, limpieza y con espacios suficientes para la prestación del servicio.   |                             |            |                      |             |
| <b>Formalización:</b>   |                             |            |                      |             |
| + El seguimiento y cumplimiento de los compromisos de los cafes empresariales, considerada buena practica empresarial en las camaras de comercio.<br>+ Conformacion de un grupo de trabajo multidisciplinario con continua formacion que cubre las necesidades del Departamento de Casanare.<br>+ Instalaciones comodas para la prestacion de servicio a los usuarios, comerciantes y empresarios   |                             |            |                      |             |
| <b>Metodos alternos de solucion de conflictos:</b>  |                             |            |                      |             |
| +Como fortaleza del proceso, se resalta que la líder del proceso implementó una estrategia de impacto para fortalecer a los empresarios. Dicha acción fue aconsejar a estos, para que dentro de sus contratos estatales y del sector privado establecieran cláusulas compromisorias que les permitiera dirimir sus conflictos y controversias a través de este mecanismo.<br>+Se observa la actualización del proceso con sus procedimientos y formatos, y el sentido de pertenencia de su líder en pro del mejoramiento continuo.  |                             |            |                      |             |
| <b>Gestion Administrativa:</b>  |                             |            |                      |             |
| El proceso se esta ajustando de manera agil a las nuevas condiciones de las instalaciones de la CCC.  |                             |            |                      |             |
| <b>Presidencia ejecutiva:</b>   |                             |            |                      |             |
| +La frecuencia en el seguimiento del cumplimiento de metas y compromisos por parte de gerencias y jefaturas en los comites ejecutivos.<br>+El conocimiento por parte del presidente ejecutivo de los riesgos del proceso estrategico gerencial<br>+La disposicion del presidente ejecutivo en la atencion de sus partes interesadas, afiliados, junta directiva y su continua y directa comunicacion.<br>+Las visitas guiadas en la nueva edificacion dirigidas y acompañadas por miembros de la junta directiva y el presidente ejecutivo.   |                             |            |                      |             |
| <b>Tecnologia:</b>  |                             |            |                      |             |
| +La utilizacion de tecnologia de punta en las instalaciones de la nueva edificacion<br>+La asertiva comunicacion con los proveedores de los servicios tecnologicos  |                             |            |                      |             |
| <b>SIG y CI:</b>  |                             |            |                      |             |
| +Se encuentra que el dueño del proceso acogio la recomendación hecha en la auditoria interna del año 2017, referida a la gestión hecha para que los dueños de los demás procesos enviaran las mediciones de sus indicadores a tiempo, empleando para ello recordatorios en las agendas del Google Calendar de cada jefe o gerente.<br>+Se evidencia el control de la documentación en el Google Drive, el cual además es consultable para los demás procesos, además el dueño del proceso hizo una reclasificación de la información documentada para generar mayor organización y facilidad en la consulta |                             |            |                      |             |

|   |                             |            |               |             |
|---|-----------------------------|------------|---------------|-------------|
| <br>CÁMARA DE COMERCIO<br>CASANARE   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |               | CÓDIGO      |
|   |                             |            |               | FOR-SIG-004 |
|   | FECHA ELABORACIÓN           | 24/08/2018 | AUDITORIA No. | VERSIÓN     |
|   |                             |            |               | 8           |
| <b>Formacion empresarial:</b><br>+La instalaciones y tecnologia en los espacios fisicos para las actividades de pedagogicas y de formacion academica<br>+La implementacion de un manual de convivencia para los estudiantes de la escuela de formacion empresarial  |                             |            |               |             |
| <b>Promocion y desarrollo empresarial:</b><br>+Los espacios fisicos y la diversidad de colaboradores en el proceso para la atencion de necesidades de los comerciantes  |                             |            |               |             |
| <b>Gestion financiera:</b><br>+El compromiso desde el responsable del proceso con su equipo de trabajo para la actualizacion de documentos del SGI y la identificacion de riesgos con evidencia de varias sesiones de trabajo<br>+La participacion del porceso de gestion financiera en capacitacion de control interno con COMFECAMARAS y la contraloria general de la republica                   |                             |            |               |             |
| <b>Gestion Humana:</b><br>Se evidencia el compromiso del lider del proceso en la gestión para ajustar las actividades de bienestar. 2) conocimiento y competencia del lider del proceso y su equipo de trabajo en la ejecución del PAT.3) COMPROMISO constante del cumplimiento de necesidades del personal. 4) actualización constante de los procedimientos, siempre buscando la.mejora continua. |                             |            |               |             |
| <b>Comunicaciones:</b><br>Se destaca la promocion y el dar a conocer las funciones y servicios de la CCC a los futuros empresarios y comerciantes, con un procedimiento estructurado.   |                             |            |               |             |
| <b>Afiliados:</b><br>La articulacion con formalizacion para contar con mayor apoyo en la vinculacion y fidelizacion de nuevos afiliados<br>La nueva ubicacion de atencion a los afiliados que permite mayor confidencialidad en la comunicacion y prestacion de un servicio en unas condiciones ambientales cómodas y de agrado para el comerciante   |                             |            |               |             |
| <b>Articulacion publico privada:</b><br>Se realizo una buena reestructuracion del proceso de acuerdo a las recomendaciones de la presidencia ejecutiva y de la junta directiva  |                             |            |               |             |
| <b>2.2 ASPECTOS DÉBILES</b>   |                             |            |               |             |
| <b>2.2.1 GENERALES:</b>   |                             |            |               |             |
| *Utilizacion de indicadores obsoletos, ausencia de revision de pertinencia  |                             |            |               |             |
| *Limitada utilizacion de formatos para registrar acciones del sistema de gestion (No conformes, analisis de cambio, acciones de mejora, etc)  |                             |            |               |             |
| *Recordar la funcionalidad del sistema de gestion integrado   |                             |            |               |             |


|   |                             |            |               |             |
|---|-----------------------------|------------|---------------|-------------|
| <br>CÁMARA DE COMERCIO<br>CASAVARE   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |               | CÓDIGO      |
|   |                             |            |               | FOR-SIG-004 |
|   | FECHA ELABORACIÓN           | 24/08/2018 | AUDITORÍA No. | 17          |
| <b>2.2.2 ESPECÍFICOS POR PROCESO:</b>   |                             |            |               |             |
| <b>Seccionales:</b><br>+Aumentar competencias frente a los beneficios de la implementación del sistema de gestión integrado<br>+Identificación de los riesgos desde la sede principal, lo que limita una adecuada identificación de riesgos propios de cada seccional<br>+En villanueva no se tiene publicada la política de gestión de integrada, ni el reglamento de higiene y seguridad industrial.  |                             |            |               |             |
| <b>Formalización:</b><br>+El normograma no se encuentra actualizado, no se tiene identificado el decreto 667 de abril de 2018<br>+Incluir en el instructivo de domicilios INT-FOR-001 que existe el riesgo de no pago del comerciante, cuando esto sucede se anula el trámite, verificar si se contempla en la matriz de riesgos<br>+Fortalecer el cumplimiento del numeral 1.6. Cobertura del registro en la jurisdicción de la circular única de SIC, Para efectos de determinar la cobertura del registro, las Cámaras de Comercio actualizarán, por lo menos cada dos (2) años, la estimación del potencial de comerciantes de su jurisdicción.<br>+Se pregunta el objetivo del procedimiento de registros públicos PRO-FOR-001, a una muestra de 4 colaboradores de los cuales 2 desconocen el procedimiento y la ubicación de los procesos y procedimiento el correo institucional y la ruta del drive. |                             |            |               |             |
| <b>Metodos alternos de solucion de conflictos:</b><br>El equipo auditor sugiere como oportunidad de mejora para el proceso MASC, el envío de correos electrónicos y la realización de llamadas a los clientes de forma trimestral donde se ofrezcan los servicios, esto a su vez puede generar un impacto en la fidelización de los clientes y usuarios e incrementar la demanda del servicio.  |                             |            |               |             |
| <b>Gestion administrativa:</b><br>+La caracterización de proceso se encuentra con códigos desactualizados de los documentos<br>+Se recomienda realizar actualización de la matriz de riesgos<br>+Se recomienda la revisión y actualización del DOC-GEA-001 Acuerdo de viáticos del 12/01/2018 en su artículo séptimo, ya que se solicita como requisito de legalización de gastos la copia del ticket, y estos son adquiridos por el proceso de gestión administrativa, siendo un requisito superfluo, así mismo el FOR-GEA-015 en su numeral 4<br>+Se recomienda actuar sobre las oportunidades de mejora determinadas en las auditorías externas e internas<br>+ Involucrar a los responsables de proceso que utilizan proveedores en la evaluación de los mismos   |                             |            |               |             |
| <b>Presidencia ejecutiva:</b><br>+Complementar la matriz de partes interesadas y determinar las necesidades, requerimientos y forma de dar cumplimiento a las mismas<br>+Se recomienda establecer metas claras para las sedes en términos de índice de formalidad a lograr en cada Municipio, número de renovaciones, número de matriculas, además del porcentaje de crecimiento anual en dinero, y hacer medición de los indicadores por sede y Municipio.   |                             |            |               |             |
| <b>Tecnología:</b><br>+La caracterización de proceso se encuentra con códigos desactualizados de los documentos<br>+Es importante darle cumplimiento al plan de mantenimiento de los municipios seccionales<br>+Estructurar indicadores que apliquen al proceso de tecnología y que sirvan de insumo para la toma de decisiones   |                             |            |               |             |
| <b>SIG Y CI:</b><br>+Aumentar frecuencia del seguimiento de las acciones determinadas a controlar los riesgos<br>+Poner en funcionamiento la herramienta seguimiento acciones<br>+Solicitar apoyo para el proceso de SIG y CI para cumplir con las necesidades del sistema integrado de gestión   |                             |            |               |             |

|  |                             |            |               |             |
|--|-----------------------------|------------|---------------|-------------|
| <br><small>CÁMARA DE COMERCIO<br/>CASAVARE</small>  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |               | CÓDIGO      |
|  |                             |            |               | FOR-SIG-004 |
|  | FECHA ELABORACIÓN           | 24/08/2018 | AUDITORÍA No. | 17          |
| <b>Formacion empresarial:</b><br>+Asignar fechas de realizacion a los compromisos establecidos en los comites de trabajo del proceso EFE<br>+Establecer un proceso de induccion a los docentes donde se incluyan las responsabilidades frente al sistema de gestion integrada y la seguridad de los estudiantes<br>+Actualizar de forma inmediata la matriz de riesgo con las condiciones actuales de sus aulas de formacion (edificio nuevo)  |                             |            |               |             |
| <b>Promocion y desarrollo empresarial:</b><br>+ Fortalecer la identificacion y necesidaes de las partes interesadas MAT-SIG-005, utilizar las herramientas para plasmar las acciones como mejoras realizadas al proceso<br>+Actualizar la identificacion de riesgos teniendo en cuenta las nuevas condiciones de instalaciones fisicas<br>+Realizar herramienta que facilite la tabulacion de la informacion de satisfaccion del cliente y generar acciones apartir de esta<br>+Fortalecer en el manejo de productos no conformes<br>+Es importante analizar y trabajar sobre las oportunidades de mejora emanadas de las auditorias |                             |            |               |             |
| <b>Gestion Financiera:</b><br>+Fortalecer en los controles y hacer cumplir los procedimientos establecidos por el proceso, se evidencia incumplimiento en radicacion de cuentas por parte de los colaboradores vinculados por medio de prestacion de servicios   |                             |            |               |             |
| <b>Gestion Humana:</b><br>+La centralización de la unidad de contratación en la Vicepresidencia ejecutiva.Los anteriores documentos no se evidencio documentado en el registro de gestión del cambio   |                             |            |               |             |
| <b>Comunicaciones:</b><br>+No se toman las recomendaciones de la auditoria pasada  |                             |            |               |             |
| <b>Afiliados:</b><br>+Debido a que las reuniones son semanales (última reunión 6.07.2018), se espera pasar solicitud a la Junta Directiva de la CCC, para que se realicen en tiempos más largos (ejemplo 1 vez al mes), en consideración a que se terminan cruzando con las agendas especialmente del Presidente Ejecutivo y que ha dificultado que se realicen con la frecuencia que corresponde.<br>+Digitalizar la información para que se habilite una bandeja en el docflow para que se cuente con la información de los afiliados en tiempo real y sin depender de un tercero para acceder a la información.                   |                             |            |               |             |
| <b>Articulacion publico privada:</b><br>+Se deben dar cierre con prontitud a los hallazgos encontrados en auditorias anteriores, actuar con proactividad   |                             |            |               |             |

|  |                             |                      |                    |
|--|-----------------------------|----------------------|--------------------|
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |                      | CÓDIGO             |
|  |                             |                      | <b>FOR-SIG-004</b> |
|  |                             |                      | VERSIÓN            |
|  |                             |                      | <b>8</b>           |
| <b>FECHA ELABORACIÓN</b>   | 24/08/2018                  | <b>AUDITORÍA No.</b> | 17                 |
| <b>3. NO CONFORMIDADES</b>   |                             |                      |                    |
| <p><b>Seccionales:</b><br/> <b>Paz de Ariporo</b><br/> Realizada la auditoria a la sede de Paz de Ariporo, se evidencia incumplimiento de los literales 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades y 7.1.3 infraestructura, toda vez que se observa infraestructura física inadecuada y un alto riesgo de incendio de documentos y de perdida de expedientes del área de formalización (registros públicos de los comerciantes), toda vez que dentro del archivo se encuentra un cilindro de gas y una estufa, lo que puede generar pérdida y daño considerable en los expedientes. Incumpliendo la ley general de archivos (ley 594 de 2000), y la política de Administración del Riesgo. Toda vez que el riesgo no se observa en la matriz de riesgos del proceso, y no existen controles documentados.</p>   |                             |                      |                    |
| <p><b>Formalización:</b><br/> +Se evidencia incumplimiento del numeral 8,7,2 (la organización debe conservar la información documentada que: Describa la no conformidad, describa acciones tomadas, etc.) de NTC-ISO9001:2015, de igual forma no se evidencia cumplimiento del procedimiento control de no conformes PRO-SIG-002 numeral 2 realizar registro, debido a que no se aplico procedimiento en los tramites: Empresa de servicios publicos de pore, y grupo el venado sas.<br/> +En la Matricula 68632 PC INGENIEROS LIMITADA, código 263182 no cumple como dice el procedimiento registros publicos PRO-FOR-001 Numeral 2, donde menciona que "las actas se reciben en copia, No originales, con las constancia que la misma es fiel copia de su original". Se evidencia que el acta no cumple con este requisito.</p>  |                             |                      |                    |
| <p><b>Metodos alternos de solucion de conflictos:</b><br/> Se evidencia incumplimiento de los literales 7.5.3 Control de la información documentada, toda vez que el proceso realiza el préstamo de documentos internamente y no se deja evidencia del préstamo, y esto genera un riesgo en la perdida de documentos y destrucción de los mismos por parte de los solicitantes. Incumpliendo lo relacionado a la custodia de los documentos en los archivos de gestión y así mismo la normativa archivística.</p>  |                             |                      |                    |
| <p><b>Gestion administrativa:</b><br/> Se evidencia ausencia de determinacion de los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el sistema de gestion de calidad y el incumplimiento de diligenciamiento de herramienta interna del SGI, MAT-SIG-005 Matriz de identificacion de partes interesadas incumpliendo el numeral 4,2, b de la NTC-ISO 9001:2015, de igual forma el numeral 9,2,2 de realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, ya que segun plan de accion de no conformidad No 3 auditoria de seguimiento del ICONTEC de noviembre de 2017 se establecio como una accion, de igual forma en auditoria de control interno realizada el 9 de abril de 2018</p>  |                             |                      |                    |
| <p><b>Presidencia Ejecutiva:</b><br/> +Hubo cambios que afectan la integridad del sistema entre ellos la creación de una nueva unidad de negocio, se trasladan las funciones administrativas a vicepresidencia ejecutiva, se contrata una profesional de operaciones, y se proyecta un técnico de operaciones. Aunque se evidencia el análisis de cambios del traslado a la sede nueva, cambios de horario de funcionamiento, cambios de códigos documentales, no se evidencia el registro de cambios de la creación de una nueva unidad de negocios, el cual se debió registrar en el formato FOR-PRE-R007, que evidencia el incumplimiento del numeral 6.3. de la NTC ISO 9001.<br/> +Se tiene establecida una matriz de comunicaciones donde muestra el flujo de las comunicaciones y su responsable, no se evidencia la socialización de los resultados de la ultima revisión por la dirección, no existen planillas de asistencia de la socialización, comunicación o acta donde se den a conocer los resultados al equipo de trabajo, por lo que se esta incumpliendo el numeral 7.4. de la NTC ISO 9001</p> |                             |                      |                    |

|  |                             |            |                      |             |
|--|-----------------------------|------------|----------------------|-------------|
| <br><small>CÁMARA DE COMERCIO<br/>CASAVARE</small>  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |                      | CÓDIGO      |
|  |                             |            |                      | FOR-SIG-004 |
|  | VERSIÓN                     |            |                      |             |
|  | 8                           |            |                      |             |
|  | <b>FECHA ELABORACIÓN</b>    | 24/08/2018 | <b>AUDITORÍA No.</b> | 17          |
| <p><b>Tecnología:</b></p> <p>+Se evidencia incumplimiento del numeral 6,1,1 de la NTC-ISO9001:2015 determinar los riesgos y oportunidades, lo anterior debido a que la ultima identificacion de riesgos se realizo en el año 2008 y las condiciones actuales son diferentes.</p> <p>+ Incumplimiento del numeral 9,2,2 e, de realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, ya que segun plan de accion de no conformidad No 3 auditoria de seguimiento del ICONTEC de noviembre de 2017 se establecio como una accion la actualizacion de matriz de riesgo y matriz de partes interesadas, de igual forma no se dio cierre a los hallazgos de la auditoria interna del año 2017</p>   |                             |            |                      |             |
| <p><b>SIG Y CI:</b></p> <p>+No se da cumplimiento al numeral 8,7 de la norma. Según el procedimiento de control de PQRS- PRO-SIG-009, existen buzones fisicos en todas la sedes, no obstante ello, en el edificio de la CCC, sede Yopal no existe Buzon fisico de PQRS.</p> <p>+No se da cumplimiento al Numeral 9.1 de la norma. Según el procedimiento establecido en el CIC-D-002, denominado Medición de la Eficacia, se prevé la medición de todos los procesos del SIC, incluyendo el proceso CIC, a fin de evaluar el desempeño y la eficacia del sistema, sin embargo al momento de la auditoria no se evidenció la medición del indicador de cumplimiento de gestión de los trimestres I y II del año 2018 de este proceso.</p>   |                             |            |                      |             |
| <p><b>Promocion y desarrollo empresarial:</b></p> <p>+Se revisó el formato PDE-R-020 encuesta para evaluar el impacto de los proyectos, donde se evidenció que un usuario no estuvo conforme con los beneficios recibidos, se revisó el informe final del proyecto tenederos de Tauramena PDE-R-23 y no se evidencia en el analisis la inconformidad del usuario y por ende no se le dió tratamiento.</p> <p>+El indicador Gestión por Cooperación en la caracterización MAT-PDE-001 no se evidencia la medición del año 2017. El indicador Crecimiento Financiero donde mide TACC no se evidencia su medición par el año 2017. El indicador No Conformes, se evidenció su cumplimiento en ceros, presentando NC en auditoria Interna para el año 2017. Incumplimiento al numeral 7.3. Toma de conciencia.</p>   |                             |            |                      |             |
| <p><b>Gestion financiera:</b></p> <p>+Teniendo en cuenta que en la auditoria exterior se evidencio que habia cartera morosa de procesos EFE y COM, en este momento perciste la cartera morosa, se debe verificar a cada uno de las areas como esta llevando seguimiento para este cobro de cartera. Incumplimiento del numeral 9,2,2 e, de realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.</p> <p>+Se evidencia demora en la legalizacion de anticipos, el area que mas se demora es el area de formalizacion, se tiene documentado que son 3 dias para realizar esta legalizacion. se pide evidencia de algunos soportes -APP No cumplio con legalizacion de gastos de hospedaja para sharom montañez, tenia plazo de legalizar el 11 de julio y lo legalizo el 31 de julio. Incumpliendo procedimientos internos.</p> |                             |            |                      |             |



|  |                             |            |                      |             |
|--|-----------------------------|------------|----------------------|-------------|
| <br><small>CÁMARA DE COMERCIO<br/>CASAVARE</small>  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |            |                      | CÓDIGO      |
|  |                             |            |                      | FOR-SIG-004 |
|  | VERSIÓN                     |            |                      |             |
|  | 8                           |            |                      |             |
|  | <b>FECHA ELABORACIÓN</b>    | 24/08/2018 | <b>AUDITORÍA No.</b> | 17          |
| <b>Gestion Humana</b><br>+Dentro de lo revisado, se evidencio la no existencia de evaluaciones de desempeño correspondientes al periodo 2017, por lo tanto se hace imposible realizar plan de acción referentes a mejora por parte del area de talento humano. De acuerdo con lo establecido en el procedimiento por el area de gestión humana, las evaluaciones de desempeño tienen una periodicidad anual, al mes de julio de 2018 de acuerdo con lo revisado no se evidencia la elaboración de las evaluaciones de desempeño.<br>+ Revisando hojas de vida y soportes se evidencia que: DEIBY YULIET CRUZ No cuenta con evaluación de desempeño desde el año 2015, no cuenta con inducción al cargo de acuerdo con el otro N. 002/2016 del 01 de agosto de 2016. NURY GONZALEZ. No se evidencia evaluación de desempeño 2017, no se evidencia el manual de funciones MAN-GEH-001-V12. NIDIA SUAREZ. No se evidencia los soportes de diplomado de las NIIF de acuerdo con el MAN-GEH- 001-V15. Lo que evidencia un incumplimiento del numeral 7,2 competencia de la NTC ISO 9001:2015 en sus parrafos b y d. |                             |            |                      |             |
| <b>4. INFORMACIÓN DE LA EFICACIA DEL SGC</b>   |                             |            |                      |             |
| <b>4.1 ANÁLISIS DE LA EFICACIA:</b>  |                             |            |                      |             |
| El sistema de gestión se encuentra cumpliendo con las necesidades de los clientes y con los servicios ofrecidos, se tiene expectativas positivas con la prestación de servicios desde la nueva edificación   |                             |            |                      |             |
| <b>4.2 RECURRENCIA DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS (TRES CICLOS):</b>   |                             |            |                      |             |
| Se siguen presentando hallazgos por control documental, relacionado con falata de actualización de documentos del sistema de gestión integrado.<br>Se sigue presentando ausencia de diligenciamiento de documentos como oportunidades de mejora, gestión del cambio.   |                             |            |                      |             |
| <b>4.3 ANÁLISIS COMPARATIVO AUDITORIA ANTERIOR:</b>  |                             |            |                      |             |
| Se evidencia disminución en las quejas presentadas por los comerciantes, empresarios e industriales.<br>Se actualizo la identificación de riesgos y se identifican las necesidades de las partes interesadas lo que facilita el cumplimiento de las necesidades de los mismos  |                             |            |                      |             |
| <b>4.4 RESULTADO DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORIA ANTERIOR:</b>  |                             |            |                      |             |
| Se presenta repetición de hallazgos similares con respecto a la auditoria anterior, no se tiene por parte de la mayoría de los procesos gestión sobre las oportunidades de mejora.   |                             |            |                      |             |

|   |                             |                      |                    |
|---|-----------------------------|----------------------|--------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> |                      | CÓDIGO             |
|   |                             |                      | <b>FOR-SIG-004</b> |
|   |                             |                      | VERSIÓN            |
|   |                             |                      | <b>8</b>           |
| <b>FECHA ELABORACIÓN</b>  | 24/08/2018                  | <b>AUDITORÍA No.</b> | 17                 |

**EQUIPO AUDITOR:**

\_\_\_\_\_  
**JHOLMAN CALDERON ACUNA**  
**AUDITOR LÍDER**

\_\_\_\_\_  
**OSCAR SANCHEZ**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**SONIA ARENAS RIVERA**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**DIANA PAOLA NAVARRO LANCHEROS**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**MERY YANETH TORRES CUCAITA**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**SANDRA MILENA MARTÍNEZ**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**CRISTIAN SANCHEZ**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**MARIELA GOMEZ**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**CRISTIAN ACEVEDO**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**JULIAN VARGAS**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**DAVID CAÑON**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**MARIA PAZ BARRAGAN**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**SANDRA CUBIDES**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**ZONIA YANETH FUENTES**  
AUDITOR

\_\_\_\_\_  
**RONNY ROJAS**  
AUDITOR

|                  |                                    |                                   |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| FECHA: 30/6/2016 | ELABORÓ: MARÍA ERIBEL BERNAL SALAS | APROBÓ: MARÍA ERIBEL BERNAL SALAS |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------------|