 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 27 de mayo de 2019

**AUDITORES:** Gladis Rocio Chapid Medina  
Alba Nelly Acosta Portilla

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES

Radicado: CCIE19-1747

Fecha: 05/06/2019 5:54 PM

Referencia: Informe

Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOÑEZ

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades	2
Total observaciones	2

Firma: Julian Rendon  
\*\* DocXFlow(R) \*\*


### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 27 de mayo de 2019 a las 2:30 pm donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 27 de 2019 en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

**2.2 PROCESOS AUDITADOS**

- \* Capacitación empresarial

**2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

- Se observa que los colaboradores del área tienen compromiso y conocimiento en cuanto a los objetivos de calidad, política de calidad de la entidad.
- La base de datos de capacitadores se encuentra clasificada y organizada de acuerdo al tipo de capacitación que se vaya a realizar.

**2.4 ASPECTOS A MEJORAR**

- Las condiciones de las instalaciones donde se desarrolla el proceso se evidencia que son muy reducidas para el personal que hace parte del proceso y los usuarios externos e internos.

**2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES**

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Capacitación Empresarial	1	7.5.3.2	X		Se solicita el formato de inscripción de participantes de la capacitación Facturación Electrónica, realizada 22 de mayo de 2019 y se evidencia que no se encuentra diligenciado en su totalidad. Incumpliendo el requisito 7.5.3.2 de la Norma ISO 9001:2015.
	2	10.2.2	X		Se solicita la acción correctiva a la No conformidad de la auditoria del año 2018 y se evidencia que no se encuentra documentada. Incumpliendo el requisito 10.2.2 de la Norma ISO 9001:2015.
	3	7.5.3.2		X	Se recomienda ajustar el procedimiento P-CP-01 en el Numeral 5.2.
	4	7.5.3.2		X	Se recomienda informar a los capacitadores cualquier novedad; por un medio con valor probatorio, correo electrónico.

NC: no conformidades

O: Observaciones.

No. Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.


Elemento: Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

Descripción: Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

**3. FIRMAS DE AUDITORES.**

  
 Gladis Rocio Chapid Medina  
 Auditor Lider

  
 Alba Nelly Acosta Portilla  
 Equipo Auditor

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortajando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	01 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 28 de mayo de 2019

**AUDITORES:** Álvaro Javier Gutiérrez Velásquez  
Emma Ilegarda

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES

Radicado: COIE19-1755

Fecha: 06/06/2019 9:28 am

Referencia: Informe

Recibe: JULIAN DAVID RENDON URDÓEZ

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Firma: Julian Rendon

\*\* DocXFlow(R) \*\*

Total no conformidades	1
Total observaciones	1

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 28 de Mayo de 2019 a las 9:00 donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 28 de Mayo de 2019 en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

\* MANTENIMIENTO

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Se observa gran compromiso por parte de los colaboradores del área de mantenimiento y buen conocimiento en cuanto a los objetivos, alcance y políticas de calidad.
- Se cuenta con personal con gran capacidad de conocimiento y desempeño que hacen buenos aportes para el mejoramiento y cumplimiento de los objetivos del proceso.

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

Referente al área donde se desempeñan, hay que acondicionar mejor el lugar de trabajo, la oficina de el auxiliar tecnológico está en un lugar que no brinda las suficientes comodidades para trabajar.

## 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
1	2		NC		Incumplimiento del requisito 8.5,2 de la norma ISO 9001:2015 Ya que se evidencia que no se a realizado mantenimiento en algunos equipos de computo, según el formato de seguimiento y cronograma anual de mantenimiento. ( no se evidencias las fimas de realizacion de mantenimiento)
	1			O	Se verifica las labores de mantenimiento preventivo a equipos, los cuales son realizados por el Auxiliar tecnológico quien lo realiza según el cronograma anual de mantenimiento. En cuanto al mantenimiento de equipos de infraestructura, (Moto, Planta eléctrica, equipos de sonido) se tiene registro el cual lo maneja el auxiliar logístico, pero no se tiene un archivo como tal que facilite su verificación y control.

**NC:** no conformidades

**O:** Observaciones.

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

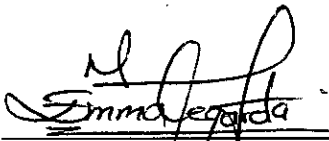
**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.


**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

### 3. FIRMAS DE AUDITORES.

  
 ALVARO JAVIER GUTIERREZ V  
 Auditor Líder

  
 EMMA LEGARDA  
 Auditor acompañante

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortaleciendo el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 28/05/2019

**AUDITORES:** Líder: Sandra Patiño Camacho

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES

Radicado: COIE19-1802\*

As: 10/06/2019 5:48 pm

Referencia: Informe

Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOÑEZ

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total, no conformidades	8
Total, observaciones	10

Firma: Julian Rendon

\*\* DocXFlow(R) \*\*

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 28 de mayo de 2019 a las 2:30 donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.


Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 31 de mayo de 2019 en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

### 2.2 PROCESOS AUDITADOS

\* Conciliación y Arbitraje

Rdo  
13/05/2019  
Alexandra Piñero

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

### 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Se cuenta con instalaciones físicas cómodas y bien organizadas, lo cual brinda confort y acogimiento a todos sus usuarios
- Digitalizó al 100% el archivo de expedientes de la vigencia, con excelente organización

### 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Se recomienda al líder del proceso planificar los cambios de personal con la alta dirección de tal manera que no se afecte la prestación del servicio y los procesos de inducción y transmisión del conocimiento
- Se recomienda organizar los archivos de los años anteriores y digitalizar
- Se recomienda documentar las gestiones y proyectos relevantes que se gesten desde este proceso a fin de garantizar su integridad y dar continuidad
- Teniendo en cuenta que el personal del centro de conciliación es nuevo, se recomienda solicitar una inducción y re inducción sobre el SGC bajo la norma ISO 9001:2015


### 2.4 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción	
<b>CENTRO DE CONCILIACIÓN</b>	1	5,2		X	Se recomienda una re Inducción de las generalidades del SGC bajo la norma ISO 9001:2015	
	4	4,4	X		Incumplimiento del requisito 4,4 de la Norma ISO 9001:2015 ya que se identificó dos procesos importantes como son convenio con COMFAMILIAR de Nariño , y convenio con Unidad de Víctimas, los cuales no se encuentran documentados y no tienen seguimiento	
	5			X	Se recomienda Identificar las acciones que mantienen actualizado el proceso en procura de la mejora continua	
	7			X	Se recomienda gestionar los recursos físicos necesarios para facilitar la prestación del servicio	
	8	8,5,1	X		Incumplimiento del requisito 8,5,1 de la Norma ISO 9001:2015 ya que se identificó el incumplimiento de la norma 5,3 del procedimiento P-CC-2017 Procedimiento Centro de Conciliación y Arbitraje	
	10				X	Se recomienda buscar la re inducción de la norma 5,32 del procedimiento P-CC-2017 Procedimiento Centro e Conciliación y Arbitraje
	11	8,5,2	X		Incumplimiento del requisito 8,5,1 de la Norma ISO 9001:2015 ya que se identificó el no diligenciamiento del formato F-CC-04 Control Turno Conciliadores , así como también el no uso del	

<b>CENTRO DE CONCILIACIÓN</b>				formato F-CC-18 Listado ;maestro de conciliadores
	12			X Se recomienda establecer un mecanismo que permita dejar evidencia de la verificación de inhabilidades de los abogados que prestan el servicio
	13	8,1	X	Incumplimiento del requisito 8,1 de la Norma ISO 9001:2015 , debido a que no existe procedimiento para insolvencia y arbitramento
	14			X Se recomienda establecer una evidencia en la cual se demuestre que los abogados que prestan el servicio de conciliación, insolvencia o arbitramento conocen el Reglamento del Centro
	15			X Se recomienda formalizar las tarifas de cada año con el respectivo incremento del que habla la norma 5,8 del Procedimiento de Centro de Conciliación y Arbitraje
	16			X Se recomienda incluir en el procedimiento de Centro de Conciliación y Arbitraje el tiempo para subir las actas al SICAC
	20	7,5 8,5,3	X	Incumplimiento del requisitos 7,5 y 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2015 , debido a que no evidenciaron el paso 5 del procedimiento P-CC-02, relacionado con la presentación del reporte anual del trabajo realizado y guardado en un disco externo
	21	8.5.3.	X	Incumplimiento del requisito 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2015, debido a que no tienen un procedimiento para la venta de copias de los expedientes. Esto se repite desde la anterior auditoría
	24			X Se recomienda ampliar la norma 5,18 del procedimiento de centro de conciliación y arbitraje en la cual se explique de los acuerdo de reprogramación de audiencias gratuitas con el fin de no sancionar a los conciliadores cuando estos manifiesten dicha solicitud
	25	8.5.1.	X	Incumplimiento del requisito 8.5.1 de la Norma ISO 9001:2015 , debido a que no se da cumplimiento al paso 6 del procedimiento P-CC-03 Procedimiento para la evaluación, selección, seguimiento al desempeño y revaluación de conciliadores
	27			X Se recomienda solicitar re inducción para conocer cómo se sacan los indicadores del proceso
33	8,5,2	X	Incumplimiento del requisito 8.5.2 de la Norma ISO 9001:2015 , debido a que se evidenció 2 acciones de mejora abiertas desde el 2017	

**NC:** no conformidades

**O:** Observaciones.

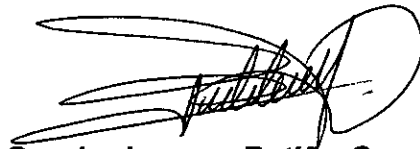
 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortalece el presente y futuro de nuestra región.</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>04 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

### 3. FIRMAS DE AUDITORES.



**Sandra Leonor Patiño Camacho**  
**Auditor Líder**

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente, y forjando el futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 28/05/2019

**AUDITORES:**           Lider: Zulma Narvaez  
                                   Equipo auditor: Daira Cuasquer

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

*Julian Rendon*

Total, no conformidades	4
Total, observaciones	3

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 28 de mayo de 2019 a las 2:30 donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.


La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de IpiALES.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 28 de mayo de 2019 en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

### 2.2 PROCESOS AUDITADOS

\*       Gestión Documental.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortalecimiento al presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	02 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

### 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN


- Se cuenta con un área de depósito de archivo en las instalaciones, ordenado y bien llevado.
- Se cuenta con el PGD, el cual gracias a las capacitaciones dadas por Lexco y documentación de apoyo ha contribuido para la elaboración de este instrumento archivístico.

### 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Se recomienda tener un personal permanente, que sea capacitado en la parte de digitación, que mantenga el sistema actualizado para evitar retraso en la búsqueda de los mismos.

### 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Gestión Documental	1	7.5.3.2	X		Se solicita el formato F-GD-11, en el cual se evidencia que no se ha realizando ninguna inspección del lugar de trabajo por parte del Jefe de registro. Incumpliendo el requisito 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015.
	2	6.1	X		Se solicita mapa de riesgos, se evidencia que no se encuentra actualizado ni tampoco se han tomado acciones para abordar riesgos y oportunidades. Incumpliendo el requisito 6.1 de la norma ISO 9001:2015.
	3	10.2.1 y 10.3	X		Se solicita acciones correctivas de salidas no conformes, donde se evidencia que no se han realizado. Incumpliendo el requisito 10.2.1 y 10.3 de la norma ISO 9001:2015.
	4	7.5.3.2	X		Se solicita el formato F-GD-01 registro de impresión de imágenes, el cual se evidencia que ya no está en uso y no se ha quitado del procedimiento. Incumpliendo el requisito 7.5.3.2 a) de la norma ISO 9001:2015.
	5	4.4			X

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	03 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
	6	7.5 y 3.2		X	Se recomienda realizar la solicitud correspondiente al área de talento humano, para que se cree un cargo permanente, en la parte de digitación para mantener este proceso al día.
	7	8.2.3		X	A pesar que se encuentra de forma física el indicador, se recomienda subirlo a la nueva plataforma web de indicadores.

**NC:** no conformidades

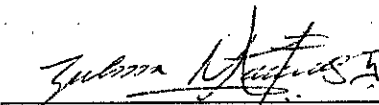
**O:** Observaciones.

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

### 3. FIRMAS DE AUDITORES.



---

**Zulma Narváez**  
**Auditor Líder**


---

**Daira Cuasquer**  
**Equipo Auditor**

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> Forjando el presente y futuro de nuestra región</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	01 de 04
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo, 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el manual de calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 28 de Mayo de 2019

**AUDITORES:** Oscar Raúl Ruano Bustos - Angelita Viviana Ruano

### 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total No conformidades      4.  
Total observaciones              2.

Julian Rendón

#### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó la reunión de apertura el día 28 de mayo de 2019, a partir de las 9:20 a.m. por medio de la cual se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

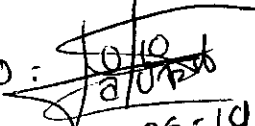

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.


Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre, el día 28 de mayo de 2019, a las 12:20 pm, en la que se expusieron los resultados de la auditoría.

#### 2.2 PROCESO AUDITADO:

**"Atención al cliente".**

Rdo:   
12-06-19  
11:35  
Pd. 

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

### 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN


- La mejora continua como objetivo fundamental para la satisfacción del cliente externo.
- El conocimiento del responsable, que permite cumplir con el objetivo del proceso.
- Todos los documentos y formatos cumplen con las versiones acordes al listado de registros y documentos.

### 2.4 ASPECTOS A MEJORAR:

Dar la importancia a la cuantificación de los indicadores, para tomar acciones cuando no se cumplen los porcentajes mínimos.
Mantener permanentemente habilitados los portales del CAE, EL Web Services y la tabla AIUS "Aplicativo de uso de suelos".
Actualizar la información en formatos o volantes que se entreguen al cliente, cuando este reciba una asesoría y sea formalizado con la firma, de que se entendió el proceso a seguir.
El área de Atención al Cliente no deben estar sola en el horario de atención, es importante la rotación del personal cuando la necesidad lo amerite.

### 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Atención al Cliente	1	6.1	X		El Mapa de Riesgos auditado, no está actualizado por lo tanto no se le ha realizado ningún seguimiento, además no se evidencia, acciones para valorar los riesgos y oportunidades. Lo anterior incumple el numeral 6,1 de la norma-ISO 9001-2015.
Atención al Cliente	2	7.4 y 8.1 d)	X		Según el formato de solicitud y respuestas a PQRS,(F-AU-01), presentado verbalmente por la señora Jesica Pazmiño, de Mago Cell, con matrícula 44123 y 44124 del 16-05-2019, en el que solicitan un cambio de dirección porque cuando se realizó la renovación la funcionaria digitalizo la dirección erradamente. El reclamo no quedo documentado. Por lo que sugerimos un ajuste en el procedimiento a través de una acción correctiva y una buena planificación de cambios. Esto incumple el numeral 7.4 y el 8.1 d) de la norma ISO 9001-2015.
Atención al Cliente	3	9.1.1 y 9.1.3	X		"Lograr la satisfacción de nuestros clientes" - es un <u>indicador</u> que no se cumplió en los tres primeros meses, con el 76% en enero, febrero con 83%, y marzo el 71%, en abril el indicador nos muestra un 98% superando la meta que es del 90%, se pudo evidenciar, que no se tomaron acciones correctivas al no alcanzar los resultados esperados, F-CM-01; el no seguimiento al Indicador contraviene el numeral 9,1,1, 9,1,3 de la norma ISO 9001:2015.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Atención al Cliente	4	10.2	X		Se nos presenta el Indicador "Demanda de Servicios Virtuales" pero se evidencia que no cumple la meta mínima del 90%. En el último trimestre de 2018 fue del 2% y en el primer trimestre de 2019 se incrementó al 5.79%, Se recomienda ajustarla a un 10%. Es importante que se presente el plan de acción, ya que es el segundo año que se incumple con este indicador y con este numeral 10,2 de la NTC-ISO 9001:2015..

### 2.5 DESCRIPCION DE OBSERVACIONES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Atención al Cliente	1	5.4.2		X	Se evidencia en el procedimiento del CAE, P-AU-03 que no está totalmente integrado por que falta asegurar el pago del impuesto de registro, en el funcionamiento de la ventanilla única. Lo anterior contraviene el numeral 5,4,2 de la NTC-ISO 9001-2015..
Atención al Cliente	2	8.5.2		X	En el formato F-AU-06, " Registros públicos control de documentos presentados". Se evidencio que hay una debilidad en la trazabilidad, amerita unos cambio de fondo que permitan tanto al cliente como a la Cámara hacerlo más funcional, quitar columnas, documentos que ya no se piden, y que se firme con todos los datos de la persona que recibió la asesoría o que presenta los documentos. Lo anterior contraviene el numeral 8,5,2 de la NTC-ISO 9001-2015.

**NC:** no conformidades

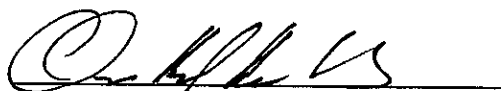
**O:** Observaciones.

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

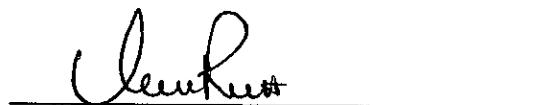
**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.


### 3. FIRMAS DE AUDITORES.



Oscar Raúl Ruano Bustos



Angelita Viviana Ruano

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 29 de mayo de 2019

**AUDITORES:** Jorge Andrés Muñoz Hernández  
Flor Mireya Suarez Revelo

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades 3  
Total observaciones 4

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES

Radicado: 001E19-1744\*

Fecha: 05/06/2019 4:17 PM

Referencia: Informe

Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOÑEZ

Firma: Julian Rendon

\*\* DocXFirm(R) \*\*

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS


Se realizó reunión de apertura el día 29 de mayo de 2019 a las 8:31 A.M donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 29 de mayo de 2019 a las 11:44 am en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

*Delo.  
Román Palmino  
5-6-2019.*

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Emprende el presente y futuro. Se muestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	02 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

\* Talento Humano

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Identifica claramente la política de calidad.
- El auditado y sus colaboradores transmiten con fluidez la caracterización de su proceso.
- El auditado como los colaboradores conocen claramente el proceso de talento humano.
- El auditado como los colaboradores conocen los objetivos de calidad.

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Se recomienda implementar un documento de entrega para el formato F-TH-06 inducción y o reinducción.
- Se recomienda actualizar el Manual de funciones de supernumerario, aclarando que cargos reemplaza en vacaciones.

## 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Talento Humano	1	7.5.3.2	x		Incumplimiento de requisito 7,5,3,2 de la norma ISO 9001:2015, no se evidencia el formato F-TH-09 en el listado maestro de documentos F-CM-10.
	2	4.1	x		Se solicita 4 historias laborales de los abogados de la entidad para verificación de documentación, donde se evidencia que en el expediente de Gabriel Arellano faltan soportes, incumpliendo el requisito 4,1 de la norma ISO 9001:2015.
	3	Ley 594 de 2000	x		Incumplimiento ley 594 de 2000 ley general de archivos, no se evidencia la foliación correspondiente de las historias laborales.
	1	4.1		x	Se recomienda devolver hojas de vida cuando se haya terminado un proceso de selección.
	2	7.2, 7.3		x	Se recomienda implementar un documento de entrega para el formato F-TH-06 inducción y o reinducción.
	3	7.4		x	Es necesario mejorar las evidencias de la transmisión de conocimiento de las comisiones.
	4	10.2.1, 10.3		x	Se recomienda identificar y documentar acciones correctivas de otras fuentes, y Mejorar la organización del archivo digital.


NC: no conformidades 3

O: Observaciones. 4

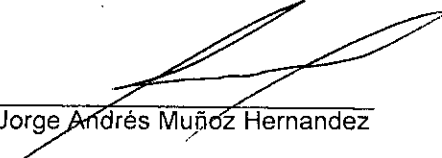
**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

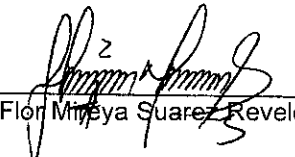
**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.


**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	03 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

**3. FIRMAS DE AUDITORES.**

  
 Jorge Andrés Muñoz Hernández

  
 Flor Miréya Suárez Revelo

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortaleciendo el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	01 de 04
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 29 de mayo de 2019

**AUDITORES:** Arbey Hernán Rosero López  
Julián David Rendón Ordoñez

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades	5
Total observaciones	7

Julián Rendón


### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS


Se realizó reunión de apertura el día 29 de mayo de 2019 a las 02:30 pm donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de IpiALES.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 29 de mayo de 2019 en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

Recibido:   
 Junio - 07/2019  
 H: 11:12 am

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	02 de 04
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

\* Financiero

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN


- La mejora continua como objetivo fundamental para la satisfacción del cliente interno.
- La digitalización de documentos contables, facilitando así el acceso fácil y oportuno de la información.

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Mejorar la comunicación dentro del área, todo en aras de que la gestión del conocimiento se aplique a todos los colaboradores.

## 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES


Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Financiero	1	7.5.3.2	X		Incumplimiento del requisito 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015 porque no se evidencia la actualización de leyes, decretos, circulares en lo referente a facturación electrónica y decreto 2170 de 2017 en el normograma.
Financiero	2	7.1.1	X		Incumplimiento del requisito 7.1.1 de la norma ISO 9001:2015, porque se evidencia la carencia de Información documentada en los soportes de comisiones de los siguientes funcionarios: Jhon Suarez desde 27/02/2017 hasta 27/05/2019, Mercedes Paredes 10/10/2018, Gabriel Arellano 15/01/2019 hasta 28/05/2019, Alexandra Flores 2/04/2019 hasta el 23/04/2019, José Mainguez 4/04/2019, Alex Mora 24/04/2019, Oscar Ruano 29/04/2019, Gladis Chapid 29/04/2019, José David Vallejo 16/05/2019, y Gloria Coral 16/05/2019.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>			<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
				<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
				<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 04</b>
				<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Financiero	3	6,1	X		Incumplimiento del requisito 6.1 de la norma ISO 9001:2015. Puesto que no se evidencia actualización de mapa de riesgos, ni el seguimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
Financiero	4	6.2	X		Incumplimiento del requisito 6.2 de la norma ISO 9001:2015. Ya que no se evidencia seguimiento en la planificación de cambios de la Políticas de NIIF, y la implementación del módulo de almacén.
Financiero	5	10.2.1 y 10.3	X		Incumplimiento de los requisitos 10.2.1 Y 10.3 de la norma ISO 9001:2015. Porque no se evidencia seguimiento a las acciones correctivas y de mejora.

## 2.6. DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Financiero	1	4.2 Y 4.4.1		X	Se recomienda al jefe contable socializar a su equipo de trabajo la caracterización del proceso.
Financiero	2	7.1.1		X	Se recomienda ajustar el procedimiento de ingresos teniendo en cuenta el pago de impuesto de registro
Financiero	3	7.1.1		X	Se recomienda mejorar la comunicación con áreas que interactúan con el recaudo diario de RUES.
Financiero	4	7.1.1		X	Se recomienda al jefe contable socializar a su equipo de trabajo en cuanto los procedimientos del proceso, para que se maneje un criterio unificado.
Financiero	5	7.1.1		X	Se recomienda que en el procedimiento de presupuesto se evidencie la periodicidad de la copia de seguridad del sistema JSP7, por lo menos cada mes.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>04 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Financiero	6	7.5.3.2		X	Se recomienda realizar un cronograma de capacitación en el manejo de NIIF y del sistema del JSP7, además se sugiere que la administración de estos sea por lo menos por dos funcionarios en caso de cualquier eventualidad.
Financiero	7	8.7		X	Se recomienda al jefe contable socializar a su equipo de trabajo, la información que corresponde al formato de control de salidas no conformes y su respectivo indicador.

**NC:** no conformidades

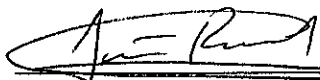
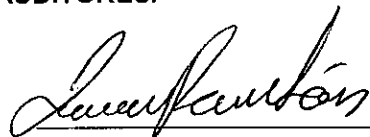
**O:** Observaciones.


**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

### 3. FIRMAS DE AUDITORES.

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	01 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 30 de mayo de 2019

**AUDITORES:** Ana Mercedes Paredes Burbano

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades: 4  
Total observaciones: 4

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES  
Radicado: CCIE19-1769\*  
Fecha: 06/06/2019 6:29 PM  
Referencia: Informe  
Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOÑEZ  
Firma: Julián Rendón  
\*\* DocXFlow(R) \*\*


### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 30 de mayo de 2019 a las 9:00am, donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 30 de mayo de 2019 a las 11:00am en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	02 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

- Compras y Almacén

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN


El conocimiento del sistema de gestión de calidad es claro, identifica de manera correcta la relación entre los objetivos de calidad y las actividades y tareas propias de su área.

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

Se sugiere más compromiso por parte de quienes hacen parte del desarrollo en el procedimiento, en cuanto al cumplimiento de los requisitos para la ejecución de una compra tanto de productos como de servicios.

## 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Compras y almacén	1	7.5.2, 8.5.3		X	Se sugiere dar uso al formato F-CA-14, teniendo en cuenta que en la entidad ingresan elementos ajenos a la misma.
	2	4.4.1		X	Se recomienda ejecutar el plan de cambio existente en cuanto a la implementación del módulo de almacén en el programa JSP7.
	3	7.5		X	Se cuenta con la documentación de los proveedores, pero se sugiere generar un control en su información en cuanto a la actualización de los datos.
	4	7.1.2, 7.1.3		X	No cuenta con apoyo de personal permanente, para ejecutar de manera ágil las tareas propias del área. Las bodegas de almacenaje de los productos son muy pequeñas. Se sugiere analizar las causas y posteriores soluciones.
	5	8.4.1	X		Incumplimiento del requisito 8.4.1 puesto que no existe evidencia de evaluación de proveedores de los medios de comunicación.
	6	8.4.1	X		Incumplimiento del requisito 8.4.1 debido a que en los comprobantes de pago de enero a abril, se muestra que se hizo contratos y se pagó, sin que los proveedores renovaran su registro mercantil
	7	8.2.2	X		Incumplimiento del requisito 8.2.2 ya que el acta de comité de compras no está firmada por ninguno de sus integrantes.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
	8	9.1.2, 8.4.1			Incumplimiento al requisito 9.1.2 - 8.4.1 debido a que en el contrato 35-19 con tecnosmart, no se evidencia el acta final de la compra y con ello su evaluación.

**NC:** no conformidades

**O:** Observaciones.

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

**3. FIRMAS DE AUDITORES.**




---



---

	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 30/05/19

**AUDITORES:** Leonardo Urrea G  
Edwin Yamit Martínez

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES  
Radicado: COE19-1770  
Fecha: 06/06/2019 6:44 PM  
Referencia: Informe  
Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOÑEZ

### 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades 1  
Total observaciones 2

Firma: Julián Rendón  
\*\* DocXFlow(R) \*\*

#### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 30 de mayo de 2019 a las 3:00 Pm\_ donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 30 de mayo de 2019 en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
	<b>VERSIÓN</b>	03
	<b>PÁGINA</b>	02 de 02
	<b>FECHA</b>	24/11/2017

**2.2 PROCESOS AUDITADOS**

\* Promoción Comercial

**2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Las alianzas estratégicas con instituciones o entidades donde se busca favorecer a los empresarios inscritos y afiliados a la cámara con proyectos de innovación y capacitaciones para el fortalecimiento empresarial.

**2.4 ASPECTOS A MEJORAR**

Todo evento realizado buscar el método de realizar la medición para poder demostrar la gestión y el impacto.

**2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES**

Proceso	No	Numeral	NC	O	Descripción
<b>Promoción Comercial</b>	1	6,1	X		El día 27 de abril de 2018, en el proceso promoción comercial, no se encontró el mapa de riesgos actualizado.
	2	9.1.2		X	Para próximos eventos de promoción comercial, aplicar las encuestas a los participantes del evento.
	3	8.2.2		X	Realzar consulta con el proceso jurídico para revisar si los convenios particulares deben tener su terminación.

NC: no conformidades


O: Observaciones.

No. Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

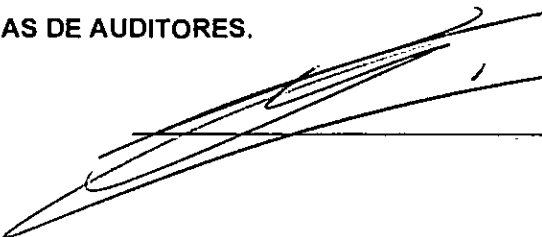
Numeral: Identificación de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

Descripción: Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.


**3. FIRMAS DE AUDITORES.**




---




---

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**Exclusiones:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el manual de calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 31/05/2019

**AUDITORES:** Lizeth del Carmen Rosero Revelo  
Luis Antonio Coral Martínez

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES  
**Radicado: CCIE19-1783**  
 Fecha: 07/06/2019 6:20 pm  
 Referencia: Informe  
 Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOEZ  
 Firma: Julian Rendón  
 \*\* DocXFlow(R) \*\*

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades	01
Total observaciones	01


### 2.1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 31 de mayo de 2019 a las 2:45 pm. donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista al Coordinador de calidad y control interno; Arbey Rosero responsable del proceso auditado, se realizó revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 31 de mayo de 2019 a las 5.50 pm en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortaleciendo el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

Control y mejoramiento continuo.

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El proceso cuenta con los recursos necesarios, aportando con su agilidad en todas las evidencias requeridas por el equipo auditor, cumple con los indicadores de gestión, cabe resaltar que la implementación del sistema SICDOG para el cargue de indicadores es una gran fortaleza, porque se disminuye la utilización de papel y se agiliza la presentación, se evidencia compromiso para mantener el mejoramiento continuo con el sistema de calidad.


## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

Para todos los cambios, actualizaciones o capacitaciones de documentos o del sistema de calidad se recomienda convocar y capacitar a todas las personas involucradas, no solo al líder del procedimiento.

Se recomienda revisar procedimientos y replantear si ya no se utilizan las normas.

## 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

PROCESO	Nº	ELEMENTO	NC	O	
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	1	8,7	X		Incumpliendo el procedimiento P-CM-03 de acciones correctivas no se evidencia la entrega del formato F-CM-07 al líder del proceso dentro de los 5 días hábiles, si no hay cumplimiento es necesario replantear esta norma.
CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	1	7,5		X	Para todos los cambios, actualizaciones o capacitaciones de documentos o del sistema de calidad se recomienda convocar y capacitar a todas las personas involucradas, no solo al líder del procedimiento.

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fajando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

**NC:** no conformidades

**O:** Observaciones.

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorías.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

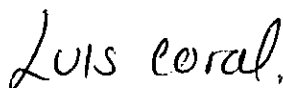
**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

**3. FIRMA DE AUDITORES.**





---

**Lizeth del Carmen Rosero**  
Auditor Líder




---

**Luis Antonio Coral Martínez**  
Auditor Acompañante

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** "Prestación de servicios de registro público, promoción comercial, capacitación permanente, centro de conciliación y arbitraje y atención al cliente".

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 07.06.2018

**AUDITORES:** PATRICIA VALLEJO MUÑOZ  
LILIANA IBET GARCÍA URBANO

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES  
Radicado: CCIE19-18697  
Fecha: 14/06/2019 8:25 am  
Referencia: Informe  
Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOEZ

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Firma: Julian Rendon  
\*\* DocXFlow(R) \*\*

Total no conformidades	8
Total observaciones	2

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 27 de mayo de 2019 a las 3:00 p.m. donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoría se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables de los procesos auditados, revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.


Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó con la reunión de cierre el día 31 de mayo a las 5:00 p.m. en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

### PROCESOS AUDITADOS

- Registro Público

### 2.2 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El proceso cuenta con el equipo de trabajo humano y técnico necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Teniendo en cuenta las metas presupuestales cumplidas en la época de renovaciones, se resalta el trabajo en equipo a través de las visitas puerta a puerta a los comerciantes lo que permitieron este logro igualmente la técnica de tele mercadeo después de temporada alta.

#### 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Es necesario fortalecer los conocimientos del sistema de gestión de calidad, y la aplicación de los mismos.
- Se recomienda fortalecer la transmisión del conocimiento dentro del equipo de trabajo que hacen parte del proceso.
- Se recomienda realizar un mayor seguimiento a los trámites que ameritan devolución de dinero y así no generar inconvenientes igualmente con la parte contable.
- Se reitera la recomendación sobre la ejecución de un plan de acción de manera que se pueda evidenciar las salidas no conformes y los tiempos de respuesta en lo referente a trámites de registro y así fortalecer los indicadores.
- Se recomienda realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos establecidos, de manera que se dé cumplimiento a los mismos.

#### 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
<b>Registro Público</b>	2	6.2		<b>X</b>	El auditado realiza una breve explicación de la Caracterización de su proceso, se recomienda una retroalimentación, en todo lo correspondiente al SGC, ya que hay muchos temas que no son claros y se evidencia en el momento de la auditoría.
	4	6.3	<b>X</b>		Entre los principales cambios que se han presentado en torno al Proceso de Registro Público, a partir del año 2018, se encuentran la Migración de información y manejo de la Plataforma Tecnológica SIRP al SII y la implementación del CAE. Para el año 2019 se encuentra en proceso de implementación la Ventanilla Única Empresarial VUE, se explica por parte del auditado los avances existentes a través de notificaciones, por parte de Confecámaras pero no se encuentra un registro de planificación en el Formato correspondiente F-PL-01




**CAMARA DE  
COMERCIO  
DE IPIALES**

Forjando el presente y futuro de nuestra región

**INFORME DE AUDITORIA.**

<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 04</b>
<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Registro Público	6	8.1	X		Se encontró que: La solicitud de renovación de agencia con recibo N° S000010619, a nombre de Transporte y logística en Comercio Exterior S.A.S, La solicitud de Registro de Proponentes con recibo N° S000016738, del 5 de mayo de 2019, a nombre de: Shirley Guerra Vallejo, y la solicitud de nombramiento con recibo N° 296902 del 1 de diciembre de 2017 a nombre de la Sociedad Colombiana de Arquitectos, No cumplen con el tiempo establecido para realizar la devolución del dinero, esta dos últimas no tienen glosa de devolución Esto va en contra del procedimiento de Registro Público el cual establece que después de 30 días de no retirado el trámite se procede a realizar la Resolución para devolución del dinero. incumpliendo así el requisito 8,1 de la Norma ISO 9001-2015
	7	8.2.1		X	Se verifica el cumplimiento de los tiempos de respuesta de solicitudes especiales y en los derechos de petición presentados, de estos últimos se recomienda llevar un archivo organizado de los mismos y un responsable de su custodia para un mejor seguimiento y control.
	8	8.2.1	X		Según los reportes arrojados por el DocXFlow se encontró que: - En el período comprendido entre el 2019-04-01 hasta 2019-05-31. Se recibieron 57 solicitudes de Proponentes y de estas 44 superan el tiempo máximo de respuesta, en el reporte del mismo periodo, se recibieron 13 solicitudes de Constitución de las cuales 11 superan el tiempo máximo de respuesta. Esto va en contra de lo estipulado en el procedimiento de registro público y la parametrización realizada en el sistema DocXFlow para los tiempos de respuesta en cada solicitud de registro, incumpliendo el numeral 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2015
	9	8.1	X		No se encontró evidencias de cumplimiento del Procedimiento de Auditoría de datos Interna, incumpliendo el numeral 8.1 de la Norma ISO 9001:2015
	10	8.7	X		No se encontró evidencias del seguimiento a las salidas no conformes como establece el Procedimiento de Registro Público, incumpliendo el numeral 8.7 de la Norma ISO 9001:2015
	11	9.1.1	X		No existe información documentada sobre ninguno de los indicadores del Procedimiento de Registro Público, incumpliendo el numeral 9.1.1 de la Norma ISO 9001:2015
	12	6.1	X		No se encuentra evidencia sobre las acciones correctivas para abordar riesgos y/o oportunidades, incumpliendo el numeral 10.2 de la Norma ISO 9001:2015

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>04 de 04</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
Registro Público	13	10.2	X		No se encuentra evidencia sobre las acciones correctivas de ninguna fuente, incumpliendo el numeral 10.2 de la Norma ISO 9001:2015

**NC:** no conformidades

**O:** Observaciones.

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorías.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.

**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

### 3. FIRMAS DE AUDITORES.




Patricia Vallejo Muñoz  
Líder



Liliana Ibet García Urbano  
Acompañante

*Revisado  
101 junio 2019.  
García*

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> Forjando el presente y futuro de nuestra región</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES.

**LOCALIZACIÓN:** CARRERA 11 N. 15-28

**ALCANCE:** Proceso de Planeación.

**APLICABILIDAD:** 8.3 de diseño y desarrollo y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debidamente justificados en el Manual de Calidad.

**FECHA DE LA AUDITORIA:** 19 de Junio de 2019

**AUDITORES:** IVAN JAVIER FLOREZ PORTILLA  
GLORIA CORAL TRUJILLO

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES

Radicado: CCIE19-1974

Fecha: 25/06/2019 10:40 am

Referencia: Informe

Recibe: JULIAN DAVID RENDON ORDOÑEZ

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Total no conformidades	03
Total observaciones	00

Firma: Julian Rendon  
\*\* DocXFlow(R) \*\*


### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó reunión de apertura el día 19 de Junio de 2019 a las 10 am donde se confirmó el objetivo, el alcance, los criterios de la auditoria y se explicó la metodología a emplear.

La auditoria se realizó conforme a lo descrito en los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Se realizó entrevista personal con los responsables del proceso auditado, Dra Jeimy Termal Paredes, Arbey Rosero y Mireya Suarez, se hizo la revisión de documentos y registros que evidencien la realización de las actividades.

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, se efectuó la reunión de cierre el día 19 de Junio de 2019 a las 12 00 m en la que se expusieron los resultados de la auditoria.

 <b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	F-CM-06
		<b>VERSIÓN</b>	03
		<b>PÁGINA</b>	02 de 03
		<b>FECHA</b>	24/11/2017

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS : PLANEACION

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN


El proceso tiene una planeación muy grande y bien documentada, la líder del proceso tiene un apoyo fuerte del proceso de Gestión de Calidad y la operación del proceso se apoya en el área de Control Interno quien realiza el hacer, verificar y actuar.

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

La información del proceso de planeación debe "estar disponible y debe ser idónea para su uso, donde y cuando se necesite", (7.5.3.1. a), en la auditoria hubo información que no estaba disponible de forma inmediata como la Revisión por la Dirección y otros documentos, sin embargo toda la documentación existe como evidencia verificable.

## 2.5 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

Proceso	No	Elemento	NC	O	Descripción
<b>PLANEACION</b>	1	7.5.3.2	x		Incumplimiento del requisito 7.5.3.2 de la Norma ISO9001:2015, dado que el proceso está trabajando con versiones obsoletas en los indicadores de gestión, se suministró registro F-CM-01 con versión cuando la aprobada es la versión 2
		6.3	x		Incumplimiento del requisito 6.3 de la Norma ISO9001:2015, al revisar los formatos de planificación de cambios se encontró que se ha dado como finalizadas y cerradas acciones contenidas en ellos cuando todavía están en desarrollo, específicamente en el de Actualización de Manual de Políticas NIIF, se menciona que se ha actualizado el manual a fecha 30 de abril de 2019, pero el manual esta con fecha de Agosto de 2018. De igual forma con la planificación de cambios respecto al módulo de almacén en el sistema JSP7, se reportó como finalizado y todavía está en desarrollo de la acción
		10.2	X		Incumplimiento del requisito 10.1 de la Norma ISO9001:2015, al revisar las acciones levantadas en el proceso de planeación se encontró que en la acción de mejora que propone "se realizara una reunión con los jefes para desarrollar el plan de inversión y gastos del auditorio", no se ha cerrado y falta planear la acción de forma completa de tal forma que garantice alcanzar el objetivo y por tanto su eficacia.

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>INFORME DE AUDITORIA.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>F-CM-06</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 03</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/11/2017</b>

**NC:** no conformidades

**O:** Observaciones.

**No.** Es el consecutivo de las no conformidades encontradas en el proceso de auditorias.

**Elemento:** Es el código de la norma de calidad con la cual se relaciona la no conformidad.


**Descripción:** Clara información sobre la no conformidad encontrada, relacionando fuentes de hallazgos.

**3. FIRMAS DE AUDITORES.**




---

IVAN JAVIER FLOREZ PORTILLA




---

GLORIA CORAL TRUJILLO