

**INFORME DE GESTION COORDINACION CALIDAD Y CONTROL INTERNO
A JUNIO DE 2019**

SOGAMOSO, JULIO DE 2019

INTRODUCCION

El control interno para las organizaciones se ha convertido en la forma de mitigar los riesgos a los que se ve expuesta, es por ello que el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Comission (COSO), permite establecer un marco de referencia para implementar actividades para la gestión y control de un Sistema de Control Interno, para enfocarse en conocer la madurez de un sistema, con el fin de identificar oportunidades de mejora para fortalecerlo y que la toma de decisiones sea asertiva y enfocada al mejoramiento continuo de la organización.

Su importancia se puede ver reflejada al momento en que la Entidad toma como referencia el marco integrado de control interno elaborado por COSO, puesto que fortalece el gobierno corporativo, las políticas y procedimientos que emanan de su actividad económica, permitiendo de esta manera establecer actividades de operación y sus objetivos estratégicos.

En un mundo empresarial muy competitivo, posicionarse como una entidad eficiente y que apuesta por la calidad es cada vez más indispensable. Contrariamente al criterio tradicional según el cual la calidad implica altos costes, las investigaciones ponen de manifiesto la incidencia sobre la rentabilidad de una entidad de los costes de tener una estructura operativa que genera productos de mala calidad.

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, la Entidad demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

El presente documento presenta informe de avance con corte a 30 de junio de 2019 del sistema de control interno de acuerdo con el modelo COSO 2013 y del sistema de Calidad de acuerdo a la norma técnica ISO 9001:2015, abordando los aspectos relevantes de los dos sistemas y su implementación para la Cámara de Comercio de Sogamoso.

**MODELO DE COSO 2013
SISTEMA DE CONTROL INTERNO CAMERAL**

A continuación, se presenta una breve descripción de los componentes del Modelo COSO 2013 y su grado de implementación y avance para la Cámara de Comercio de Sogamoso:

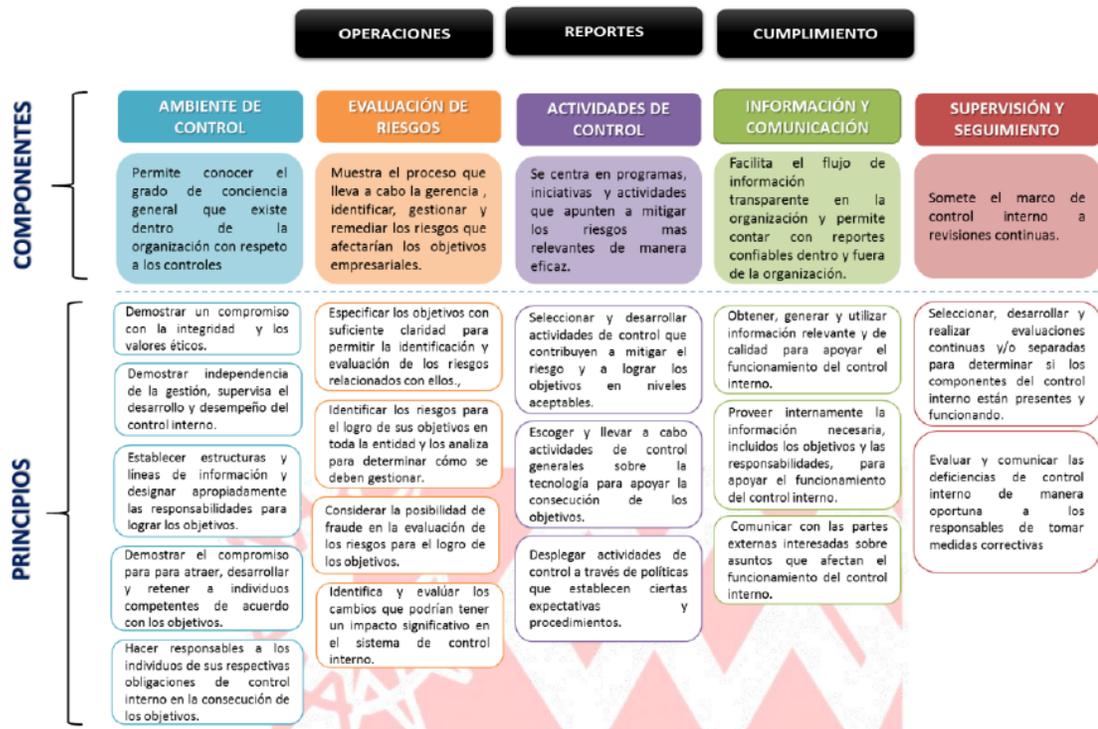
Relación entre componentes y principios del Marco Integrado de Control Interno

Ambiente de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicaciones	Monitoreo
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	6. Especifica objetivos adecuados	10. Selecciona y desarrolla actividades de control.	13. Usa información relevante.	16. Conduce evaluaciones propias y/o separadas.
2. Promueve vigilancia objetiva e independiente.	7. Gestión de riesgos.	11. Selecciona y desarrolla controles generales de TI.	14. Comunica internamente.	17. Evalúa y comunica deficiencias.
3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad.	8. Considera el riesgo de fraude.	12. Despliega controles a través de políticas y procedimientos.	15. Comunica externamente.	
4. Demuestra compromiso por ser competente.	9. Identifica y analiza cambios significativos.			
5. Refuerza la responsabilidad última sobre el control interno.				

Fuente:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16139/MorenoYeseniaAngolica2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

COMPONENTES



AMBIENTE DE CONTROL

Establece el tono de la alta dirección a través de la aplicación de principios éticos contenidos en el Código de Conducta y Buen Gobierno que rigen a todos los Colaboradores dentro de una organización e influencia la conciencia de control.

SEGUIMIENTO:

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
1	Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad	Se realiza durante las actividades de inducción y reintroducción, de acuerdo a procedimientos internos GTH PR 02-04
2	Manual de funciones y competencias laborales	La Entidad cuenta con Manual de funciones por competencias laborales definido, sin embargo debe ser objeto de actualización de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
3	Plan Institucional de formación y capacitación	Se tiene definido para la entidad de acuerdo a GTH PL 02, sin embargo, se debe incluir las necesidades de capacitación incluidas en el plan de contingencia de Registros públicos.
4	Programa de inducción y reintroducción.	Se realiza durante las actividades de inducción y reintroducción, de acuerdo a procedimientos internos GTH PR 02-04
5	Programa de bienestar	Se realiza encuesta de necesidades de bienestar GTH FT 11, insumo para la definición del programa de bienestar.
6	Plan de incentivos	Incluido dentro del plan de bienestar GTH PL 01
7	Sistema de evaluación de desempeño	En 2019, se actualiza el procedimiento de evaluación de desempeño GTH PR 01, sin embargo, no se ha realizado la concertación de objetivos por funcionario.
8	Planeación	Todos los procesos tienen definidos su Plan de Trabajo Anual, al cual se le realiza seguimiento trimestral.
9	La misión y la visión institucionales adoptados y divulgados	Se realiza durante las actividades de inducción y reintroducción, de acuerdo a procedimientos internos GTH PR 02-04, sin embargo deben ser revisados por lo menos una vez al año.
10	Objetivos institucionales	Definidos en el Plan Estratégico 2017-2021, sin embargo hace falta realizar una revisión de la pertinencia de los mismos.
11	Planes, programas y proyectos	Definidos en el Plan Estratégico 2017-2021 y en el Plan de Trabajo Anual.
12	Mapa de procesos	Actualizado en la vigencia 2019
13	Proceso de seguimiento y evaluación que incluía la evaluación de satisfacción del cliente	La entidad tiene definido indicador de satisfacción del cliente, cuyo medición es mensual y se tiene un consolidado de 97%.
14	Estructura organizacional de la Entidad	La entidad tiene definido organigrama el cual es actualizado a la par con el Manual de Funciones, sin embargo aún no se tiene estructurado por procesos, siguen apareciendo divisiones de area.
15	Manual de operaciones/procedimientos	Durante el primer semestre se han adelantado la documentación de los procesos nuevos de acuerdo al Mapa de procesos actual.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Actualizar el Manual de funciones por competencias laborales, realizando estudio de cargas laborales y redefiniendo funciones y perfiles, de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
2. Definir las necesidades de capacitación del personal ocasional e incluirlo en el plan de capacitaciones de la Entidad.
3. Realizar la concertación de objetivos de acuerdo con el procedimiento GTH PR 01 evaluación de desempeño.
4. Fomentar la cultura de autocontrol y autoevaluación en todos los funcionarios.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Incluye las actividades relacionadas con la identificación, evaluación y aseguramiento de los objetivos y sus riesgos en los procesos.

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
1	Definición por parte de la alta dirección de políticas para el manejo de riesgos.	La entidad tiene definido la política de administración del riesgo GMC PO 02, la cual es divulgada en los procesos de induccion, reinducción y publicada en carteleras de la entidad y página web.
2	Identificación de los factores internos y externos de riesgo	Se tiene definido el mapa de riesgos de algunos procesos donde se identifican los factores internos y externos del riesgo.
3	Análisis del riesgo	Se tiene definido metodología para la administración del riesgo GCI DA 01
4	Evaluación de controles existentes	El seguimiento a los controles se realiza una vez al año, por proceso
5	Valoración del riesgo	La valoración de riesgos se realiza de acuerdo a la metodología formulada para la Cámara de Comercio.
6	Controles	Cada proceso tiene definido los controles en la definición de sus procedimientos.
7	Mapa de riesgos por proceso	Se cuenta con mapas de riesgo por proceso
8	Mapa de riesgos institucional	Una vez se tienen los mapas de riesgo por proceso, se consolidan en el mapa de riesgos institucional.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Los líderes de proceso deben realizar seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgo por proceso.

ACTIVIDADES DE CONTROL

La administración establece las actividades de control a través de políticas y procedimientos para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Estas actividades se desarrollaron en las diferentes etapas de los procesos y cubre el entorno tecnológico.

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
1	Definición de indicadores de eficiencia y efectividad que permitan evaluar el avance en la ejecución de planes, programas y proyectos	La entidad tiene definido indicadores de calidad y de plan estratégico, sin embargo no se evidencia la responsabilidad frente a la actualización de los mismos.
2	Seguimiento a los indicadores	La entidad no ha definido la periodicidad para seguimiento de los indicadores.
3	Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores	De acuerdo a la nueva estructura del mapa de procesos, en la caracterización de cada uno de ellos se definen indicadores, que permitan realizar el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Definir una metodología para el cumplimiento en el diligenciamiento de indicadores.
2. Solicitar a la presidencia ejecutiva que al momento de solicitar los informes de gestión de cada proceso, incluya en éste el seguimiento a indicadores, de tal suerte que se cumpla con el diligenciamiento de los mismos con la oportunidad que requiere y que estos resultados coadyuven a la toma de decisiones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Establece mecanismos para asegurar que la información relevante es identificada y comunicada de manera adecuada y oportuna y que se reciben, interpretan y procesa información proveniente de fuentes tanto interna como externa.

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
1	Documento con los principios y valores de la entidad	Contenidos en: Código de ética y buen gobierno, estatutos de la entidad, publicados en página web y documentados en el Manual de calidad.
2	Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad	La cámara de comercio de sogamoso, no expide actos administrativos, sin embargo la aprobación de las mismas quedan contenidas en actas de Junta Directiva, aprobación del Plan estratégico 2017-201
3	Divulgación de procedimientos	De acuerdo al procedimiento GC PR 01 elaboración y control de información documentada, la socialización de los cambios en los procesos lo debe realizar los líderes de cada proceso.
4	Establecimiento y divulgación de las políticas de operación	De acuerdo al procedimiento GC PR 01 elaboración y control de información documentada, la socialización de los cambios en los procesos lo debe realizar los líderes de cada proceso.
5	Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas	Se formulan los riesgos por proceso y el mapa de riesgos institucional es divulgado en comité de calidad así como en la plataforma ISO de la entidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. No se evidencia la socialización de los cambios en los procesos por parte de los líderes de proceso.
2. Fortalecer la cultura de reporte de: PQR, producto/servicio no conforme, lo cual es relevante para el mejoramiento del sistema.

MONITOREO / SUPERVISION Y SEGUIMIENTO

Es la evaluación de la efectividad del Control Interno en los procesos y la organización en general, realizada por auditoría interna o externa, revisoría fiscal o entes de control, con el fin de asegurar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos para mitigar el riesgo inherente

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
1	Actividades de sensibilización a los funcionarios sobre cultura de autoevaluación	Actividad que se realiza en la jornada de reinducción y en socialización que se realiza una vez al año.
2	Herramienta de autoevaluación	Actualmente no se cuenta con herramienta de autoevaluación
3	Procedimientos de auditoria interna	Se tiene documentado el procedimiento de auditoria interna GC PR 04, que incluye los dos sistemas
4	Programa de auditorias-plan de auditorias	Se tiene formulado plan y programa de auditorias para calidad y control interno en un solo documento.
5	Informe de gestión de control interno	La coordinación de control interno y calidad, realiza informes de gestión, los cuales se socializan con la Junta Directiva
6	Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en los planes de mejoramiento.	La coordinación de control interno realiza el seguimiento a los compromisos adquiridos en los planes de mejoramiento, los cuales a la fecha solo queda abierta dos acciones del plan de mejoramiento con la contraloria general de la republica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Formular planes de acción derivadas de la medición de evaluación de desempeño y clima organizacional.
2. Realizar la modificación/actualización de la formulación de los indicadores de plan estratégico.

CONCLUSIONES DEL SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO

La Cámara de Comercio de Sogamoso desde el año 2018, viene implementando el sistema de control interno, de conformidad a lo establecido en la normatividad vigente, del cual el resultado a la fecha corresponde a una eficiencia del **92.3%**, esta valoración se determina mediante la implementación de los productos mínimos, sin embargo analizados los contenidos y documentos del sistema, fue posible establecer diversas acciones de mejora que contribuyen con el mejoramiento continuo, es importante a su vez lograr la participación permanente de las diferentes áreas de la entidad.

SISTEMA DE CALIDAD SEGÚN NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015



Fuente: <https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-9/>

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

Beneficios:

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

Beneficios ante los clientes:

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Beneficios para la gestión de la Entidad:

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.

- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

A la hora de implementar la norma ISO 9001:2015 es necesario tener en cuenta tres conceptos importantes:

Necesidad del liderazgo

No hay sistema de gestión eficaz sin un colectivo de personas trabajando con un propósito común, y para que esto sea posible es necesario el liderazgo de la alta dirección. Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad deben integrarse con los procesos esenciales de la entidad, y sus objetivos deben ser parte de la planificación estratégica.

Para conseguir este alineamiento es fundamental la involucración de la alta dirección y su capacidad para implicar al resto de personas en la eficacia de su trabajo. Ahora más que nunca, es necesario atender a lo que ocurre a nuestro alrededor, tanto fuera como dentro de la propia organización.

Existen factores que requieren ser considerados a la hora de planificar los procesos: el entorno competitivo, las tecnologías existentes, el marco legal en el que operamos, los valores corporativos, etc.

Cualquiera de estos elementos puede afectar al logro de nuestros objetivos, y al grado en que ofrecemos productos y servicios conformes a nuestros clientes. El cliente seguirá siendo el foco esencial de la ISO 9001, y para garantizar que se cumplen sus requisitos debe contemplarse por parte de cada organización que pueden existir otras partes interesadas, cuyas expectativas o requisitos podrían afectar al producto o servicio que le ofrecemos.

Gestión del cambio

Tanto una buena identificación del contexto en el que se opera, como una clara demostración de liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección son claves para afrontar las situaciones de constante cambio a las que actualmente se enfrenta cualquier organización: nuevas prácticas de negocio, tecnologías en permanente evolución, internacionalización de los mercados, todo ello obliga a adoptar una predisposición al cambio. El borrador de la norma incide muy especialmente en el modo en que se actúa ante estas situaciones, tanto desde el punto de vista de la planificación (considerando de manera sistemática y planificada, las posibles consecuencias del cambio, la disponibilidad de recursos, asignación de responsabilidades, etc.) como en lo que respecta a la revisión y control de los cambios cuando se han producido de forma no planificada.

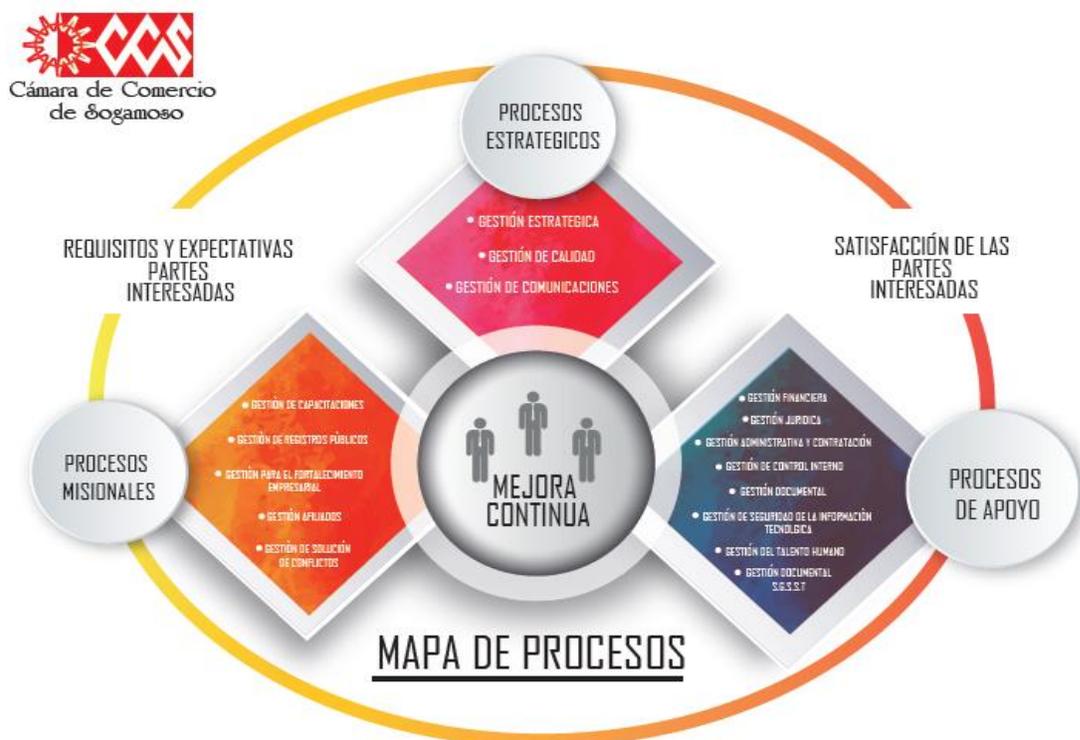
El riesgo como parte del enfoque a procesos

A través de este concepto se pretende que la organización identifique aquellos escenarios posibles en los que podrían no cumplirse los resultados esperados, y establezca las acciones pertinentes para abordar tales riesgos. En otras palabras, es necesario tener en cuenta el carácter preventivo que debe aportar un sistema de gestión de la calidad, y que parecía haberse simplificado en exceso con la aplicación de las "acciones preventivas" como herramienta a tal efecto.

Con este planteamiento, no resulta necesario incorporar ningún requisito específico sobre la actual acción preventiva. Es importante recordar, no obstante, que el enfoque basado en riesgos incorporado en el ámbito de ISO 9001 reconoce la diversidad de procesos que pueden definirse, y las diferentes consecuencias que una situación de riesgo puede tener sobre los requisitos de los productos y servicios, o sobre la satisfacción del cliente. Por tanto, la aplicación de este enfoque debe ser lo suficientemente flexible. No se incluyen requisitos específicos sobre metodologías de evaluación de riesgos, sino que se establece un marco genérico para que cada organización lo adopte en función de su actividad y las particularidades de su modo de gestión.

NUMERAL 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	Se encuentra definida DOFA por proceso
4.2	comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se realiza una vez al año encuesta a partes interesadas GE FT 05 y cliente interno GE FT 06
4.3	Determinación del alcance del SGC	Se tiene establecido el alcance de la Certificación de ICONTEC para los procesos de Registros Públicos y capacitación empresarial
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Se actualizó el mapa de procesos institucional, de 6 procesos se pasó a 16, lo cual da mayor dinamismo a la entidad.



Fuente: Propia

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Empoderar a los líderes de proceso en términos de calidad.
2. Incluir las necesidades y expectativas de las partes, generadas de la aplicación de las encuestas, dentro del plan de trabajo de la siguiente vigencia.

NUMERAL 5. LIDERAZGO

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
5.1	Liderazgo y compromiso	Se realiza rendición de cuentas de manera mensual ante la Junta Directiva por parte de la presidencia ejecutiva demostrando compromiso contribuyendo a la eficacia del SGC
5.2	Política	La política de calidad es revisada integrando el SST
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Se encuentra actualizada la matriz de roles y responsabilidad es incluyendo el SST GE FT 07

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Consolidar los indicadores de satisfacción del cliente: RUES y Capacitación empresarial, en uno solo.
2. Realizar la revisión periódica de los roles y responsabilidades frente al SGC.

NUMERAL 6. PLANIFICACION

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	La entidad cuenta con la matriz GE FT 10 riesgos y oportunidades donde se relacionan las oportunidades con los riesgos identificados en los procesos.
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Se formulan objetivos de la calidad incluyendo el SST
6.3	Planificación de los cambios	Lo cambios que afectan al SGC son documentados y presentados a comité de calidad, para su aprobación y seguimiento.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Documentar los cambios realizados a los documentos que afectan el SGC.
2. Fortalecer a los funcionarios en la identificación, análisis y seguimiento a los riesgos de su proceso.
3. Realizar socialización de los cambios al sistema de gestión de calidad.

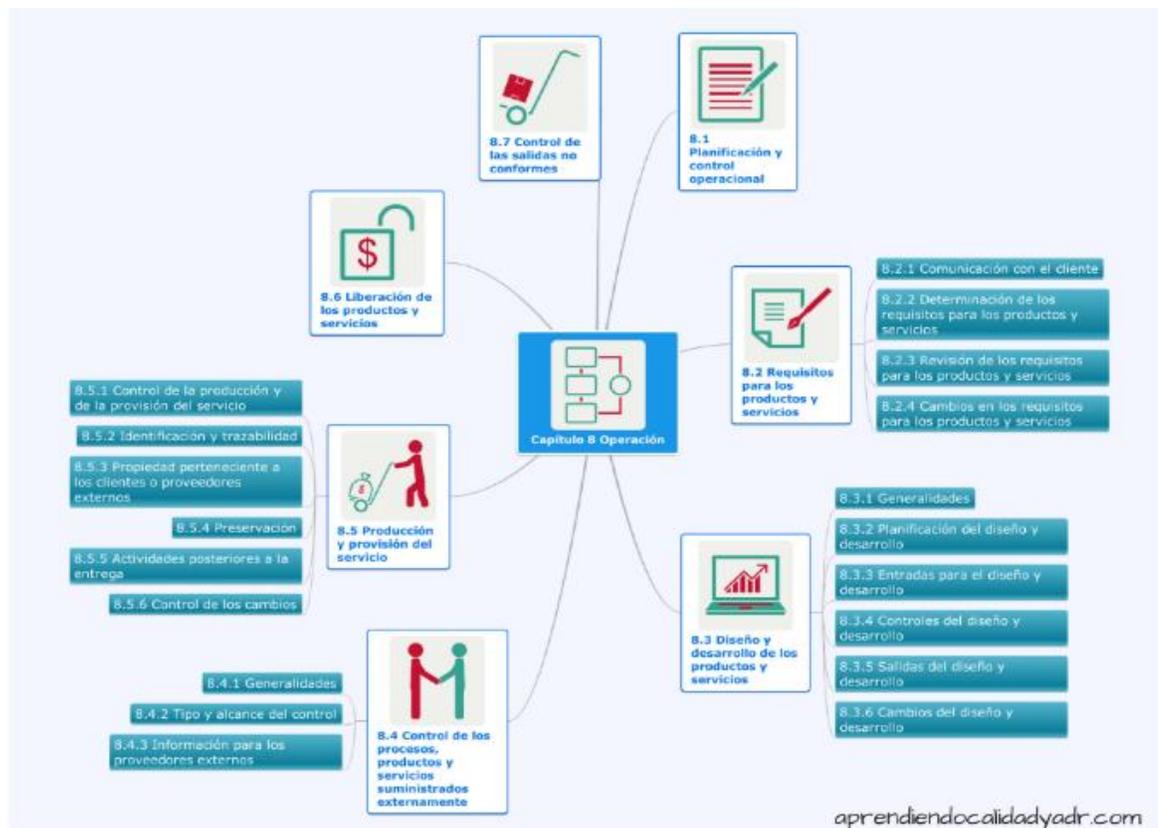
NUMERAL 7. APOYO/RECURSOS

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
7.1	Recursos	La entidad cuenta con matriz de recursos definida por proceso dentro de la caracterización del proceso.
7.2	Competencia	Se tiene documentado los procesos de capacitaciones, evaluación de desempeño, lecciones aprendidas y gestión del conocimiento
7.3	Toma de conciencia	Se ha adelantado charlas y mesas de trabajo para concientizar a los funcionarios acerca de la política y objetivos de calidad
7.4	Comunicación	La entidad cuenta con matriz de recursos definida por proceso dentro de la caracterización del proceso.
7.5	Información documentada	La cámara de comercio, una vez definida la estructura de sus procesos, ha venido actualizado la información necesaria para el sistema de calidad, información que es aprobada por comité de calidad y publicada en google drive para fácil consulta.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Concientizar a los funcionarios de la cámara la importancia de mantener los documentos necesarios para su proceso, actualizados y controlados.
2. Sensibilizar a los funcionarios en temas de gestión del conocimiento y lecciones aprendidas.

NUMERAL 8. OPERACION



OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Es muy importante para la entidad concientizar a los funcionarios de la cámara de comercio, la identificación del producto o servicio de su proceso, así como su reporte y seguimiento a las acciones.
2. Realizar capacitación acerca de este numeral dirigido a todos los funcionarios.
3. Mantener el indicador de producto no conforme actualizado.

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
8.1	Planificación y control operacional	En la caracterización del proceso se establece la identificación de los productos y servicios no conformes
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Qué requisitos debemos tener en cuenta, cómo nos comunicamos con el cliente, cómo revisáramos estos requisitos y que debemos tener en cuenta los cambios que se produzcan. (evaluación de proveedores / capacitadores), control de quejas, se conserva la información documentada luego de revisiones.
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A
8.4	Control de los procesos, productos, servicios suministrados externamente	puede aplicar el pensamiento basado en riesgos para determinar el tipo y la extensión de los controles apropiados para los proveedores externos particulares y para procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.5	Producción y provisión del servicio	La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales. En este caso la CCS no tiene propiedades de terceros.
8.6	Liberación de productos y servicios	asegurar el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios, obligando a implementar disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, para verificar dicho cumplimiento.
8.7	Control de salidas no conformes	indica las acciones a tomar ante un salida (producto o servicio) no conforme y por la otra nos «recuerda» que debemos conservar información documentada, indicándonos qué debe contener esta información. LA CCS realiza seguimiento y control de las salidas no conformes

NUMERAL 9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

ITEM	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACION
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>Indicadores de desempeño (calidad y plan estratégico) definidos, donde la eficacia es hacer las cosas bien (según lo planificado) y eficiencia es hacer las cosas bien, optimizando tiempo y recursos.</p> <p>Debemos identificar los que realmente sean importantes para nuestro Sistema de Gestión, los que dan valor añadido a nuestro producto o servicio.</p> <p>En definitiva, un indicador es la radiografía de un proceso, el fin es la mejora continua.</p> <p>La norma aquí nos dice que debemos realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente.</p> <p>Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de contratistas.</p>
9.2	Auditoria Interna	<p>Debe entenderse como una evaluación para identificar evidencia objetiva de la conformidad con los requisitos, no solamente como un aporte de documentación sin objetivo claro. Debe ser responsabilidad de la alta dirección, preocuparse y ocuparse de que las auditorías salgan bien, ya que los resultados de las mismas serán posteriormente una entrada para las revisiones por la dirección.</p>
9.3	Revisión por la dirección	<p>La alta dirección debe comprobar constantemente si el sistema de gestión está alineado con la estrategia de la organización, es decir con hacia dónde va (VISIÓN).</p> <p>De acuerdo a procedimiento interno, se tiene establecido la revisión por la dirección una vez al año, en el segundo semestre.</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Fortalecer a los líderes de proceso en la identificación y análisis de indicadores de desempeño, que permita la toma de decisiones para la entidad.
2. Concientizar a los líderes de proceso la importancia de los informes de desempeño por proceso, el cual es un insumo para la revisión por la dirección.

NUMERAL 10. MEJORA

ACTUAR dentro del ciclo PHVA.

Acción correctiva

Acción para **eliminar la causa** de una no conformidad y **evitar que vuelva a ocurrir**.

Puede haber más de una causa para una no conformidad.

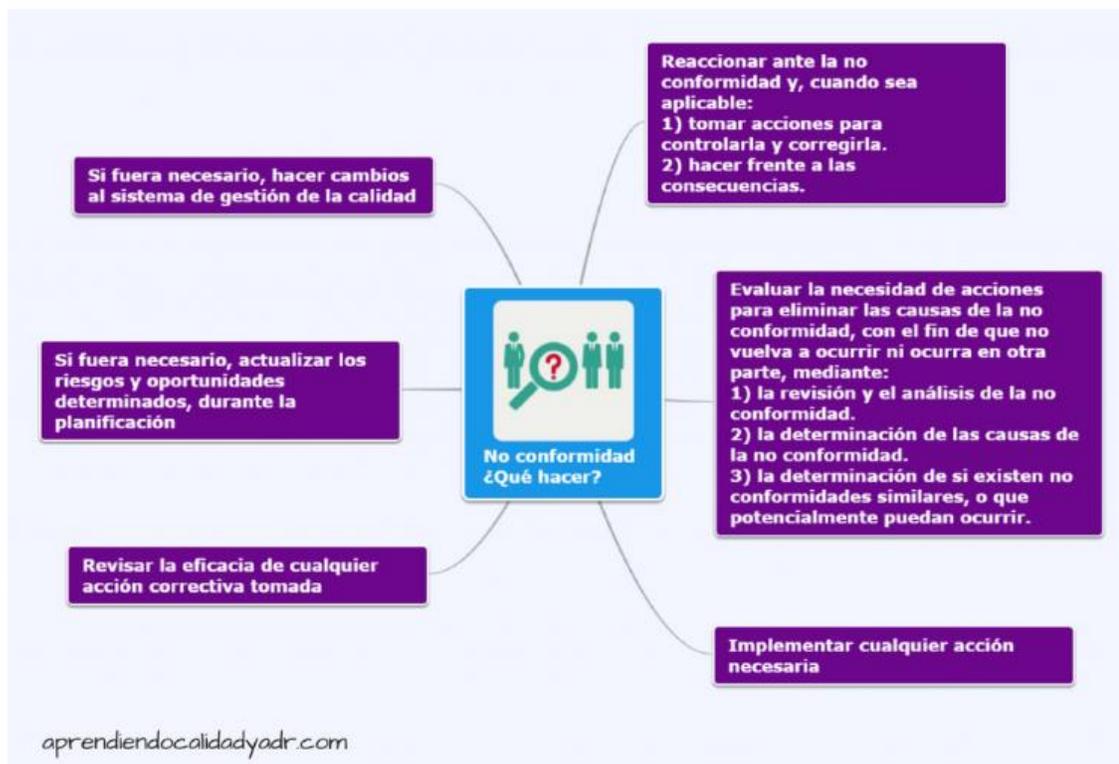
Corrección

Acción para **eliminar una no conformidad detectada**

Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva

Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Con la **acción correctiva**, vamos a la causa de la no conformidad, a la raíz del problema y con la **corrección**, podemos trabajar antes, durante o después de que se produzca el problema.

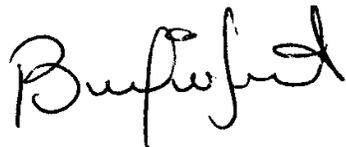


La cámara de comercio tiene establecido formato GF FT 08 Acción correctiva o de mejora, donde se les dan tratamiento a las no conformidades, quejas y demás acciones que permite al sistema mejorar en su eficacia de sus controles.

CONCLUSIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD

De conformidad a lo establecido en la normatividad vigente y la aplicación de los procedimientos de auditoria requeridos la eficiencia de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO, es del de a una eficiencia del 80%, esta valoración se determina mediante el cumplimiento de la implementación de los producto requerimientos de la norma ISO 9001:2015, sin embargo al analizar los contenidos y documentos del sistema, fue posible establecer diversas acciones de mejora que contribuyen con el mejoramiento continuo del mismo, durante el proceso de auditoria se evidencia continuos cambios que reflejan los avances y la mejora del sistema es importante para esto el logro de ese objetivo la participación permanente de las diferentes áreas de la entidad.

Cordialmente;



BELSSY ENITH RICAURTE B.

Coordinadora de Calidad y Control Interno