	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO
			FOR-SIG-004
			VERSIÓN
	8		
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18


1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESOS AUDITADOS	PERSONAL AUDITADO
PRE-PRESIDENCIA EJECUTIVA.	Presidente ejecutivo (Carlos Rojas)
FOR-FORMALIZACIÓN SEDE PRINCIPAL	Gerente de formalización (Nury Gonzalez) - (Pilar Benitez).Auxiliar de digitacion
SECCIONAL VILLANUEVA.	Gerente de seccional (Arbey Vacca) Auxiliar de Formalizacion (Benilda bermudez)
SECCIONAL TAURAMENA.	Gerente de seccional (Esther Jimenez)
SECCIONAL PAZ DE ARIPORO	Adriana Milena Lopez (auxiliar de formalizacion)
SECCIONAL AGUAZUL	Jefe seccional (Sandra Cubides)- Auxiliar de formalizacion (Hernando piragauta)
EFE-CAPACITACIÓN EMPRESARIAL.	Gerente de la escuela de formación empresarial (Zonia Fuentes) (Diana Ariza)
COMUNICACIONES	Jefe de comunicaciones (Nidia Nossa)
PDE-PROMOCIÓN DEL DESARROLLO EMPRESARIAL.	Gerente de competitividad (Denis vega) - Tecnico Competitividad (Cristian Sanchez)
MSC-MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	Directora del centro de conciliación, arbitraje y amigable composición (Sonia Arenas) - Auxiliar Administrativa (Kelly Andrea Diaz)
AFI-AFIILIADOS.	Profesional de afiliados (Diana florez) (Nury Gonzalez)
APP-ARTICULACIÓN PÚBLICO - PRIVADO.	Gerente articulación público privado (Juliana Perez) - Profesional proyectos (Mariela Gomez).
TEC-TECNOLOGÍA.	Jefe de tecnología (Ronny Rojas)- William pardes(Profesional Tecnologia)
GEA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	Nidia Suarez (Directora administrativa y financiera)
GEF-GESTIÓN FINANCIERA.	Gerente administrativa y financiera. (Nidia Suarez) - - Tesorero (Onorio Mendieta) - Contador (Luz Marina Fernandez) - Auxiliar Administrativo (Lucy Cuellar)
GEH-GESTIÓN HUMANA.	Directora de gestión humana (Maria Paz Barragan)
SIG- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION Y CONTROL INTERNO	Director de sistema de gestión integral y control interno (Jholman Calderon).
CENTRO DE EVENTOS Y NEGOCIOS	Gerencia de centro de eventos y negocios (Viviana Torre)
REPRESENTANTE LEGAL:	Carlos Rojas Arenas
1.1 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	
Verificar la implementación, conformidad y la evaluación de la eficacia, con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y con los requisitos del Sistema de la Gestión integrado establecidos por la CCC enfatizados en seguridad de la información y gestión documental.	
1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	
Todos los procesos del SGI, su seccional principal Yopal, sucursales Villanueva, Paz de Ariporo, Tauramena y Aguazul	


	INFORME DE AUDITORIA			CÓDIGO
				FOR-SIG-004
	VERSIÓN			
	8			
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18	
1.3 DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:				
Normatividad interna y externa aplicable a la CCC, manual de sistema integrado de gestión, estrategia corporativa, caracterizaciones de los procesos, reglamentos, guías, procedimientos y registros establecidos dentro del SGI.				
1.4 ANÁLISIS DE RIESGOS:				
Teniendo en cuenta que los riesgos mas probables de presentarse, eran enfermedad en el equipo auditor o auditado, falta de disponibilidad de auditado y presentación de alguna eventualidad no controlable del clima o catastrofe natural, estado de vias de acceso a los municipios, al igual que falta de disponibilidad financiera para cubrir la inversión a la ejecución de la auditoría. Se realizo reprogramacion consensuada con el auditado en los municipios y los procesos de GEF, Formalizacion y presidencia.				
1.5 EQUIPO AUDITOR:				
JHOLMAN CALDERON - ZONIA FUENTES - SANDRA MARTINEZ - SANDRA CUBIDEZ - MARIA PAZ BARRAGAN - RONNY ROJAS - SONIA ARENAS - MARIELA GOMEZ - DAVID CAÑON - CRISTIAN SANCHEZ.				
2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA				
2.1 ASPECTOS FAVORABLES				
2.1.1 GENERALES:				
Mantener las reuniones de seguimiento: comites ejecutivos, juntas directivas y comites internos de cada proceso				
La gestion en la consecucion de eventos de talla nacional e internacional que dinamisan la economia del departamento y vuelve al Casanare visible para realizar inversion en negocios, turismo y demas. La percepcion de los organizadores, visitantes y asistentes a los eventos es motivo de impulso para continuar en la misma linea de accion.				
Se realizo jornada de reciclaje en el deposito de archivo central, lo que favorece el inventario documental y aumenta el espacio de almacenamiento de informacion.				
El compromiso y convencimiento de la mejora de la organizacion con la implementacion de un sistema integrado de gestion de la seguridad de la información, Decreto 1072 de 2015 seguridad y salud en el trabajo, NTC 5906:2012 mecanismos alternativos de solución de conflictos, Norma internacional SA 8000 buenas prácticas laborales y NTC ISO 26000:2010 Responsabilidad social. Lo que genera ejemplo para los comerciantes y empresarios del departamento.				
2.1.2 ESPECÍFICOS POR PROCESO:				
Seccionales:				
+Realizacion de la campaña pilas con el ambiente, involucrando a la administracion municipal y empresas de servicios publicos de los municipios.				
+El compromiso con la disminucion del impacto ambiental con señalizacion alusiva, impresion a doble cara, control de equipos electronicos, y consumo de agua.				
+Acompañamiento en las visitas de IVC por parte de policia y cuerpo de bomberos				
Tauramena				
+Medicion y consumo adecuado de agua y energia, aprovechamiento de agua lluvia en labores de limpieza				
+Instalaciones adecuadas, con orden, limpieza y con espacios suficientes para la prestacion del servicio, elementos de seguridad en auditorio y oficina.				
+Aplicacion continua de las inspecciones ambientales para controlar fugas e impactos al medio ambiente (manejo de residuos)				
Paz de Ariporo				
+Trabajo mancomunado y el reconocimiento del comercio en la zona con la seccional de la CCC				
+El conocimiento por parte del funcionario que atendió la auditoria, debido al accidente del gerente de zona				
+Aplicacion de los formatos en el proceso de formalizacion de los registros revisados en la presente auditoria				
Villanueva				
+ La Satisfacción del cliente de la oficina está calificada con 4.8 sobre 5.0. Se evidencia una felicitación de la señora María Patiño a todo el personal de formalización por su excelente servicio con fecha 18/06/2019. Esto refleja compromiso con la satisfacción del cliente.				
Aguazul				
+El equipo de trabajo presenta expedientes de registros públicos con su debida organizacion documental, expedientes organizados, foliados, con hoja de control diligenciada e inventario documental, esto evidencia un compromiso por parte de la lider y equipo de trabajo por el cumplimiento de la función archivística (Ley 594 de 2000).				
+La Satisfacción del cliente de la oficina está calificada con 4.82. Se observa que en el formato de las encuestas de satisfacción en las observaciones, los usuarios manifiestan las quejas y reclamos, y la líder del proceso realiza la digitalización y envió al correo de contáctenos de estas quejas, para que el jefe de SIG y Control interno les de tratamiento. Esto refleja compromiso con atender a las solicitudes de los clientes y su satisfacción.				

	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO
			FOR-SIG-004
			VERSIÓN
			8
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18
Formalización: + Se llevan los registros de no matriculados en una aplicación maps para llevar el mapeo compartido con los asesores móviles. + Compromiso ambiental limitando la impresión de los recibos de caja + Con el seguimiento de la gerente de formalización y el equipo de trabajo, dieron solución en los tiempos de respuestas que tenían los usuarios en la sala de espera. Solución fue capacitar a la asesora Martha Fonseca, en trámites del pre Rut, estudios de Nombres y verificar la documentos con las lista de chequeo según el trámite.			
Metodos alternos de solucion de conflictos: +Se destaca la rigurosidad con la que se estan llevando los registros de las actividades del proceso, se evidencia diligenciamiento de formatos establecidos			
Gestion Administrativa: +Se tienen proyectado estrategias de ahorro de energía frente a negociación con Enerca y la posible instalación de una planta solar que permite mitigar gastos de energía y cuidar el medio ambiente. +implementación de estrategias internas como quitar el uso de vasos desechables y el porte de cada funcionario de su pocillo y vaso.			
Presidencia ejecutiva: +Se está trabajando en mega 22, un programa que se trabaja con varias empresas del Departamento y liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá, es un proceso de 14 meses en el que se consolidará la nueva estrategia que iniciaría a regir en el 2021			
Tecnología: +Cumplimiento del cronograma de mantenimiento de los equipos de la CCC incluyendo las seccionales +Se ajustaron los indicadores teniendo en cuenta la aplicabilidad y funcionalidad del proceso de tecnología, y otras recomendaciones de la auditoría anterior +El ahorro económico con el ajuste a las cuentas de correos electrónicos institucionales			
SIG y CI: +Participación en el comité de educación ambiental del municipio de Yopal, involucrando a la cámara de comercio de Casanare en actividades ambientales surgidas de este organismo. +Participación activa en el comité departamental de seguridad y salud en el trabajo, haciendo visible a CCC en las actividades realizadas por este. +Formación académica continua por parte del representante del SG SST, participación en capacitaciones de la ARL y en el congreso nacional de SST y ambiente. +Aplicación de la herramienta seguimiento acciones, lo que facilita recordar compromisos a los gerentes y directores con el apoyo del pasante del área. +Se implementaron formatos de inspecciones en herramienta formulario de google para disminuir la impresión y facilitar la tabulación +Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. +Dinamismo y acompañamiento como líder del Sistema de Gestión de Calidad de todos los procesos. +El control de documentos se encuentra al día.			
Formacion empresarial: +La gestión realizada para el cobro y recuperación de cartera de la EFE +La inducción y recorrido realizada a los docentes de la EFE +Compromiso ambiental con la disminución de consumo de papel, no se piden hojas de vida físicas, se realizan evaluaciones en formulario virtual, limitación en los refrigerios, materiales de formación amigables con el medio ambiente.			

	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO	
			FOR-SIG-004	
			VERSIÓN	
			8	
	FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18
<p>Promocion y desarrollo empresarial:</p> <p>+El proceso se ha fortalecido en el uso de formatos digitales para la vinculación de los empresarios y comerciantes a sus programas y proyectos, reduciendo trámites y haciendo un uso eficiente del papel e impresiones. Buen uso de redes sociales para integrar a sus grupos de interés. La información de interés del proceso, sea de creación o escaneada se encuentra en la nube (google drive) vinculado a correos de la entidad que para su protección mensualmente está cambiando sus claves de acceso.</p> <p>- Se ha se ha reducido y optimizado la cantidad de formatos a pesar de la diversificado de los productos y fortalecido los proyectos vigentes.</p> <p>- Se realizó separación del proceso de PDE lo concerniente al proyecto de internacionalización con solicitud a la Gerencia de Financiera de un centro de costos directo, en consideración a la integración de esta actividad al proceso de Presidencia - PRE. Está pendiente una directriz por parte del Jefe del SGI para el traslado definitivo.</p> <p>- Cada uno hace uso de su pocillo y termo para reducir el uso de elementos desechables, reutilización del papel, reciclaje de hojas y se está pendiente para apagar aparatos y solo se utiliza un aire acondicionado, en beneficio de actuar amigablemente con el medio ambiente y las políticas internas de uso racional de recursos.</p>				
<p>Gestion financiera:</p> <p>+Estrategia de uso de cero papel y escanear los registros del proceso (comprobantes etc)</p> <p>+La participacion del proceso de gestion financiera en capacitacion de control interno con COMFECAMARAS y la contraloria general de la republica</p>				
<p>Centro de eventos y convecciones:</p> <p>+Compromiso en la prestacion de un servicio de calidad, el cual es reconocido por los usuarios del centro de eventos</p> <p>+Utilizacion de herramientas para controlar procesos y la disposicion de certificar el proceso en sistema de gestion de calidad por parte del responsable del mismo.</p> <p>+Compromiso ambiental con acciones como prohibicion de utilizacion de desechables, control del uso de iluminacion y sistema de aire acondicionado, implementacion de formularios virtuales, etc.</p> <p>+Personal de apoyo con conocimientos en temas tecnologicos, lo que facilita la solucion de percanses con equipos de proyeccion audiovisual y de caidas de red de conexion.</p>				
<p>Gestion Humana:</p> <p>+La digitalizacion de las hojas de vida de los funcionarios de la camara de comercio de casanare, lo que facilita su acceso y disminuye espacios de archivo fisico.</p> <p>+Actualización constante de los procedimientos, siempre buscando la mejora continua.</p> <p>+La líder del proceso manifiesta una buena práctica, que realiza para realizar seguimiento diario y semanal de las actividades, que se dan en desarrollo de las funciones del área, está asignación de tareas se desarrolla a través de la herramienta gestión del tiempo - matriz de covey.</p> <p>El proceso realiza un análisis y seguimiento sobre el consolidado de ausentismo en tiempo real.</p>				
<p>Comunicaciones:</p> <p>+Compromiso ambiental limitando el uso de papeleria en propuestas, manejo de via correo electronico, la difusion de campañas ambientales en las que participa la CCC y las realizadas internamente.</p>				
<p>Afiliados:</p> <p>+El cumplimiento en la aplicación del reglamento de afiliados</p> <p>+La disminucion a la mitad de las desafilaciones voluntarias</p> <p>+El aumento de los beneficios al grupo de afiliados, tarjetas de credito, tarjetas preferenciales, cupones, etc.</p>				
<p>Articulacion publico privada:</p> <p>+La implementacion de propuestas de mejora realizando uso de los formatos para este fin</p> <p>+Cuenta con los procedimientos y herramientas del proceso APP actualizadas</p> <p>+Encuestas de satisfaccion del cliente de acuerdo con el evento realizado</p>				

	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO
			FOR-SIG-004
			VERSIÓN
			8
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18
2.2 ASPECTOS DÉBILES			
2.2.1 GENERALES:			
<p>*Se presenta contradicción en los lineamientos de seguridad de la información frente al documento entrega de suplencias debido a la entrega de usuarios y claves.</p> <p>*Limitada utilización de formatos para registrar acciones del sistema de gestión (No conformes, análisis de cambio, acciones de mejora, etc)</p>			
2.2.2 ESPECÍFICOS POR PROCESO:			
Seccionales:			
<p>+ Se identifican las partes interesadas para las seccionales, se recomienda plasmarla en la matriz de partes interesadas para cada municipio.</p> <p>+ Aumentar competencias en la utilización de herramientas del sistema de gestión integrado</p>			
Tauramena			
<p>+Se realizan oportunidades de mejora pero no se contemplan en los formatos elaborados para este fin</p> <p>+Actualizar la matriz de riesgo con mayor frecuencia e incluir los riesgos ambientales</p> <p>+Se tiene la meta de tejido empresarial por año, se recomienda realizarla de manera trimestral para facilitar el seguimiento al cumplimiento de la misma, de la misma forma en que realizan el seguimiento de la meta financiera.</p> <p>+No se identifica la meta en términos de afiliados para el periodo de realizada la auditoria, se tiene de forma anual.</p> <p>+Se aplica el procedimiento de NO CONFORMES, sin embargo no se registra en el formato establecido en el procedimiento.</p>			
Paz de Ariporo			
<p>+Existe dificultad para la identificación de un producto no conforme, ya que se evidenció la aplicación de formato de corrección en lugar del estipulado en el procedimiento de producto no conforme.</p>			
Villanueva			
<p>+Se realiza la revisión del monitoreo de las cámaras de seguridad, y se observa que la sede cuenta con 5 Cámaras de seguridad, pero al momento de la auditoria se observa que no está en funcionamiento. Se sugiere que cuando se presente esta situación, se informe por correo electrónico a la Dirección Financiera y administrativa para tomar las acciones de mantenimiento correspondientes. Adicional a esto, se observa que la Corneta anti robo no sirve, pero no existe notificación sobre esta situación.</p>			
Aguazul			
<p>+Se realiza la revisión del monitoreo de las cámaras de seguridad, y se observa que la sede cuenta con 8 Cámaras de seguridad, pero al momento de la auditoria se observa que el computador del monitoreo está apagado, por lo cual no queda grabado dentro del sistema. El auditado prende el equipo y pone en funcionamiento el computador y manifiesta que por el ruido causado por la UPS se apaga el circuito de monitoreo. Se sugiere que cuando se presente esta situación, se informe por correo electrónico a la Dirección Financiera y administrativa para tomar las acciones de mantenimiento correspondientes. Adicional a esto, se observa que la Corneta anti robo no sirve, pero no existe notificación sobre esta situación.</p> <p>+Se revisa el código 299557 de registros públicos, y se observa que la calidad de la digitalización en la sede Mani, no es óptima</p>			
Formalización:			
<p>+Revisar la fórmula de medición de la informalidad en la ficha técnica de indicadores</p> <p>+Aplicar plan de acción cuando no se cumplan las metas, de acuerdo con lo evidenciado en el primer trimestre metas de ingresos.</p> <p>+Realizar un procedimiento o instructivo para la anulación de trámites</p>			
Metodos alternos de solucion de conflictos:			
<p>Digitalizar los documentos de las audiencias de acuerdo al Sistema de Gestión Documental, que esta en proceso de implementación.</p> <p>Se recomienda hacer uso de una herramienta tecnológica que permita realizar la planeación de forma mas efectiva y controlada, del plan anual</p>			
Gestion administrativa:			
<p>+Incluir en la matriz de partes interesadas aspectos, requerimientos ambientales</p> <p>+Mejorar el procedimiento de gestión de cambio en el proceso administrativo. Se presentó el cambio de cargo como Vicepresidente Ejecutivo y de gerente a director financiero y administrativo, no se evidenció el tratamiento de dichos cambios. De igual forma en cambios de legislación en gestión documental.</p> <p>+Se recomienda realizar seguimiento a los proveedores frente a la calidad del servicio que permita medir la satisfacción de los servicios prestados.</p> <p>+Gestión documental se recomienda que se establezca como proceso separado de gestión administrativa.</p>			

	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO
			FOR-SIG-004
			VERSIÓN
			8
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18
Presidencia ejecutiva: +Se recomienda establecer una hoja de medición de indicadores de la estrategia corporativa u hoja de calculo compartida que sea alimentada en cada medición por el responsable del proceso (gerente) para que la presidencia ejecutiva tenga acceso directo a la medición y se facilite el control y manejo de la información de avance. +Para presidencia Ejecutiva como tal no existen indicadores que midan la gestión del proceso, por lo que se recomienda establecer indicadores que cuantifiquen los resultados de este. +se recomienda mejorar la redacción en cuanto a la reflexión sobre la estrategia y ser más claros en que documento van a utilizar para plasmar la revisión de los riesgos, ya que se esta consolidando todo en los informes de comite o junta directiva,			
Centro de eventos y convecciones: +Se tiene control de la planeacion de las actividades del proceso, se recomienda la organización documental para facilitar una posible certificación en sistema de gestion de calidad y la mejora en el control de los procesos.			
Tecnologia: +Revisar el procedimiento para traslado de equipos de computo donde se contemplen los municipios y seccionales +Se realizan acciones de mejora pero no se registran en los formatos para este fin, por ejemplo el ahorro economico frente a las cuentas de correo electronico.			
SIG Y CI: +Incluir formulario de evaluación de auditores por Drive - Formulario google. +Ser específico en el requisito legal en la matriz de identificación impactos ambientales. +Hacer auditoria interna de la ISO 14001 +Realizar vídeo de seguridad para el centro de convenciones. +Se sugiere realizar un análisis detallado del contexto de la organización (matriz DOFA) del área específica para poder generar acciones más concretas en el proceso			
Formacion empresarial: +Realizar una herramienta que facilite el seguimiento del cumplimiento de la oferta de formacion, es decir asegurar que los docentes cumplan los contenidos tematicos. +Revisar la posibilidad de incluir a los proveedores o alianzas de creditos en la matriz de partes interesadas +incluir en la identificación de riesgos la revision de requerimientos legales para ofertar servicios academicos			
Promocion y desarrollo empresarial: +Ajustar indicadores del proceso			
Gestion Financiera: +Actualizar las acciones de control de la matriz de riesgos, estan con fecha de cumplimiento diciembre de 2018. +Deficiente medición del proceso - indicadores del 2019 +Referencian documentos obsoletos; El documento GEF-D-003 no está en el drive y no se evidenció en el momento de la auditoria			
Gestion Humana: +Se realiza la revisión de la incapacidad de Paola navarro y se evidencia que la funcionaria no informo a tiempo sobre la incapacidad que contaba cuando se encontraba gozando del periodo de vacaciones, la líder del proceso menciona que ha realizado acciones como la socialización del memorando con fecha 27 de Julio de 2017, donde se informa: El funcionario que sea incapacitado, deberá informar su estado de salud de manera inmediata por cualquier medio y presentar a más tardar a los dos (2) días siguientes la incapacidad en original y firmada por el médico que se genera o se transcribe por la EPS (origen común) o ARL (origen laboral) a la oficina de gestión humana y desarrollo organizacional, la cual se radica con soportes en orientación y correspondencia de la entidad. Por lo anterior, se sugiere que se documente en el reglamento interno de trabajo y en el procedimiento incapacidades de personal PRO-GEH-006 una acción para los funcionarios que incurran en esta situación, toda vez que esto genera re procesos para la Entidad y posibles sanciones. +Se sugiere publicar en el Drive y socializar los cambios del manual de funciones con todos los colaboradores de la Entidad, cada vez que surjan.			
Comunicaciones: +Realizar normograma para el proceso o incluir la legislacion aplicable en temas de comunicación en normograma general de la CCC + Mejorar los conocimientos frente a las responsabilidades del sistema de gestion ambiental y de seguridad laboral de la CCC +Incluir y resaltar en propuestas, promocion, publicidad el compromiso de la CCC con la gestion ambiental. +Incluir indicadores en su caraterizacion relacionados con las actividades del proceso de comunicaciones, en la actualidad son de gestion general.			

	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO
			FOR-SIG-004
			VERSIÓN
			8
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORÍA No.	18
Afiliados:			
<p>+Actualizar caracterización con los indicadores y metas actuales para el número de afiliados</p> <p>+Se revisan la satisfacción de eventos, con tres numerales, se recomienda generar preguntas que cubran los servicios que ofrecen actualmente. Se tiene nivel de satisfacción de 4.4</p> <p>+Se recomienda actualización del procedimiento y el diligenciamiento del FOR-AFI-005</p> <p>+Se recomienda la actualización del procedimiento gestión de beneficios, ya que se identificó programa radial que ya no se emite</p>			
Articulación público privada:			
+Aprovechar la estrategia mega para la reestructuración de indicadores del proceso			
3. NO CONFORMIDADES			
Seccionales:			
Villanueva			
<p>+Revisado la matrícula 134411 con el código 298565, se observa que fue radicado en la ciudad de Villanueva para reparto el 05/07/2019 y enviado a archivo el 18/07/2019, contando los días hábiles se evidencia que se da respuesta en 9 días hábiles. Esto evidencia incumplimiento al procedimiento de registros públicos PRO-FOR-001. Revisado la matrícula 142808 con el código 298165, se observa que fue radicado en la ciudad de Villanueva para reparto el 28/06/2019 y enviado a archivo el 12/07/2019, contando los días hábiles se evidencia que se da respuesta en 11 días hábiles. Esto evidencia incumplimiento al procedimiento de registros públicos PRO-FOR-001.</p> <p>+No se evidencia seguimiento a la matriz de impactos ambientales de la Sede Villanueva, lo que genera un incumplimiento del literal 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades La empresa debe seguir, medir, analizar y evaluar el desempeño ambiental. La organización debe determinar que se necesita para seguir y medir los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación. La organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se encuentran calibrados, se usan y se mantienen según sea apropiado. La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental. Debe comunicar su desempeño ambiental tanto interna como externamente, según lo determinado por su proceso de comunicación y como lo requieren sus obligaciones de cumplimiento de la NTC ISO 14001:2015.</p>			
Aguazul			
No se evidencia seguimiento a la matriz de impactos ambientales de la Sede Aguazul, lo que genera un incumplimiento del literal 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades La empresa debe seguir, medir, analizar y evaluar el desempeño ambiental. La organización debe determinar que se necesita para seguir y medir los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación. La organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se encuentran calibrados, se usan y se mantienen según sea apropiado. La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental. Debe comunicar su desempeño ambiental tanto interna como externamente, según lo determinado por su proceso de comunicación y como lo requieren sus obligaciones de cumplimiento de la NTC ISO 14001:2015.			
Metodos alternos de solución de conflictos:			
Se evidencia el análisis de riesgo sin incluir los riesgos asociados a la edificación nueva, Riesgos desactualizados			
Gestión administrativa:			
<p>+En la organización de los documentos. Se revisó el expediente del contrato de Diana Granados evidenciando el no diligenciamiento del formato FOR-GEA-033, al igual que la numeración de los folios del expediente. y el expediente del contrato de suministro 005-2019 no cuenta con el formato FOR-GEA-033 como lo establece el procedimiento de gestión documental.</p> <p>+No se ha actualizado las acciones de control de la matriz de riesgos, están con fecha de cumplimiento diciembre de 2018.</p> <p>+No se evidenció tratamiento a las NC de auditoría interna y observaciones de mejora de auditoría externa Icontec.</p> <p>+No se evidenció medición del proceso - indicadores del 2019</p> <p>+En la caracterización no se evidencia los requisitos de la norma ISO 14001 que le aplica al proceso.</p> <p>+En el formato FOR-GEA-044 evalúan el compromiso ambiental de cada proveedor pero no se evidencia su aplicación, al igual que el formato FOR-GEA-024</p> <p>+ La información del proceso requerida no se encuentra controlada, no están disponibles en el drive, en cada puesto de trabajo existe parte de la información del proceso. En el drive no se evidencia toda la información.</p>			
SIG Y CI:			
<p>+Revisada la matriz de seguimiento de indicadores se evidencia que no se realiza seguimiento de indicadores en tiempo real, esto implica un incumplimiento al requisito 9.1 seguimiento, medición y análisis, debido a que los datos deben ser analizados y registrados en intervalos de la NTC ISO 9001:2015. Esta situación genera que el Sistema no tenga la dinámica necesaria, y como es repetitivo la no conformidad se puede convertir en una no conformidad mayor por auditoría externa.</p> <p>+Examinada la matriz de impactos ambientales de la Sede Yopal, se evidencia que no se realiza seguimiento de las acciones documentadas en los tiempos establecidos incumpliendo el requisito del literal 9.1.1. Generalidades La empresa debe seguir, medir, analizar y evaluar el desempeño ambiental NTC ISO 14001:2015. Toda vez, que la organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental. Debe comunicar su desempeño ambiental tanto interna como externamente, según lo determinado por su proceso de comunicación y como lo requieren sus obligaciones de cumplimiento.</p>			

	INFORME DE AUDITORIA		CÓDIGO
			FOR-SIG-004
			VERSIÓN
			8
FECHA ELABORACIÓN	20/08/2019	AUDITORIA No.	18
Gestion financiera: +Los codigos de los documentos estan desactualizados lo que imposibilita el adecuado control de los procedimientos con sus evidencias y registros. +No se evidenció tratamiento a las NC de auditoria interna			
Gestion Humana +Revisados los indicadores de gestión del área, no se evidencia seguimiento del indicador de satisfacción del cliente y de ausentismo laboral del primer y segundo trimestre de 2019, lo que genera un incumplimiento del literal 9.1 de la NTC ISO 9001:2015 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. + Teniendo en cuenta que la evaluación de desempeño es necesaria para planear y organizar estrategias que garanticen la productividad de una empresa. No se evidencia ninguna evaluación de desempeño del 2018, lo que genera un incumplimiento del procedimiento PR-GEH-004 Capacitación y desarrollo. Según el procedimiento indica. Nota 1: La periodicidad es anual de enero a diciembre. La evaluación se realizará en el primer semestre del siguiente año.			
4. INFORMACIÓN DE LA EFICACIA DEL SGC			
4.1 ANÁLISIS DE LA EFICACIA:			
El sistema de gestion se encuentra cumpliendo con las necesidades de los clientes y con los servicios ofrecidos, se tiene controles sobre los riesgos relevantes, se evidencia gestion ambiental y compormiso con este sistema por parte de los colaboradores de la CCC. Los avances en el sistema de gestion documental garantizan un tratamiento adecuado de la informacion y se encuentran practicas de seguridad informatica que disminuyen los riesgos tecnologicos.			
4.2 RECURRENCIA DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS (TRES CICLOS):			
Se siguen presentando hallazgos por control documental, relacionado con falta de actualizacion de documentos del sistema de gestion integrado. Se sigue presentando ausencia de diligenciamiento de documentos como oportunidades de mejora, gestion del cambio. El analisis de riesgo por procesos es propenso a mejorar en cuanto a su fercuencia de actualizacion			
4.3 ANÁLISIS COMPARATIVO AUDITORIA ANTERIOR:			
Se evidencia disminucion en las quejas presentadas por los comerciantes, empresarios e industriales. El compromiso con el sistema de gestion ambiental, con la seguridad de la informacion y la gestion documental representan un avance y una integracion del sistema de gestion. El control y seguimiento de los riesgos de los procesos mejoro en comparacion de la auditoria anterior.			
4.4 RESULTADO DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS AUDITORIA ANTERIOR:			
El cierre de los hallazgos se enfoco en las no conformidades y en menor proporcion en las oportunidades de mejora. Se presenta repeticion de hallazgos similares con respecto a la auditoria anterior, no se tiene por parte de la mayoria de los procesos gestion sobre las oportunidades de mejora.			
EQUIPO AUDITOR:			
_____ JHOLMAN CALDERON ACUÑA AUDITOR LÍDER		_____ RONNY ROJAS AUDITOR	
_____ SONIA ARENAS RIVERA AUDITOR		_____ SANDRA MILENA MARTÍNEZ AUDITOR	
_____ CRISTIAN SANCHEZ AUDITOR		_____ MARIELA GOMEZ AUDITOR	
_____ DAVID CAÑON AUDITOR		_____ MARIA PAZ BARRAGAN AUDITOR	
_____ SANDRA CUBIDES AUDITOR		_____ ZONIA YANETH FUENTES AUDITOR	
FECHA: 30/6/2016	ELABORÓ: MARIA ERIBEL BERNAL SALAS	APROBÓ: MARIA ERIBEL BERNAL SALAS	