

		FECHA	23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1		DIA		MES	AÑO
CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA					
AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL				
EQUIPO AUDITOR	GLORIA CECILIA RODRIGUEZ VALENCIA, GRACIELA HERNANDEZ LOZANO, OLGA YANETH MUÑOZ LARA, FLOR ELVIA PINZON ROJAS, SONIA YESMIN GONZALEZ PINZON, ANA HERMINIA GARCIA FARIETA, YISSETH PATRICIA MARTINEZ MARTIN, JOSE JEZITH CRUZ GUTIERREZ, OMAR ALEXANDER CANTILLO BELLO.				
1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA					
Verificar el cumplimiento de todos los procesos del SGC de la Corporación Social de Cundinamarca para comprobar la					
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA					
Evaluar el cumplimiento de los procesos de: Ahorro, Crédito, Bienestar Social, Gestión Gerencial, Gestión del Talento					
3. DOCUMENTACION ANALIZADA					
NTC GP-1000-2009, Documentos del sistema de Gestion de la Calidad, Informe Auditorias anteriores., Indicadores,					
4. ASPECTOS FAVORABLES					
<p>CONTRATACION: Disposición y compromiso de los auditados para la ejecución de la auditoría. Identificación e interiorización de la política y objetivos del SIG. La identificación e importancia del proceso de contratación en el mapa de procesos. El liderazgo y la participación del equipo de trabajo involucrado en el proceso. El conocimiento de la normatividad vigente aplicable a la entidad respecto al proceso. la identificación de oportunidades de mejora</p>					
<p>PQRS: El compromiso y pertenencia de la contratista de correspondencia, durante el proceso de la Auditoria Interna. El software DATADOC, es una herramienta dinamica que permite controlar y vigilar los tiempos de respuesta Se evidencia registro para el seguimiento a las peticiones quejas y reclamos, sugerencias y felicitaciones mediante archivo plano, Seguimiento en el sistema aplicativo Data Doc.</p>					
<p>GESTION DE LA INFORMACION: 1) Desde el área de sistemas se esta elaborando un manual para la generación de backups y copias de seguridad para salvaguardar la información de los usuarios, bases de datos y aplicativos. 2) Se resalta la disposición de la Profesional Universitaria del área de sistemas para afrontar la auditoría, demostrando defensa del proceso y actitud. 3) El mejoramiento que se desprende del contrato No. 15 - 052 con la firma Novasoft, el cual ha mejorado sustancialmente, el soporte y las actividades correspondientes desarrolladas en dicha aplicación. 4) La documentación y el seguimiento que se viene realizando a los requerimientos generados por los usuarios del sistema Novasoft. 5) En la Subgerencia Administrativa y Financiera, se esta proyectando la resolución con el fin de nombrar un Coordinador de Archivo con el fin de fortalecer esta área. 6) Las adecuaciones que se vienen realizando para la instalación del nuevo archivo central de la Corporación Social de Cundinamarca.</p>					
<p>CREDITOS: El compromiso y pertenencia del dueño y responsable del area durante el proceso de la Auditoria Interna.</p>					

		FECHA		23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1		DIA	MES	AÑO		

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

AUDITOR LIDER | LIGIA GAITAN BERNAL

GESTION GERENCIAL: A través del objetivo del proceso gerencial se busca efectuar seguimiento para dar cumplimiento a los objetivos y política de calidad.

Por cada servicio solicitado por afiliado a través de la cédula de ciudadanía, se pudo evidenciar (solicitud de crédito y devolución de ahorros) la trazabilidad del trámite a través de cada uno de los procesos que intervienen.

Se determina la asignación de recursos económicos para la contratación de capacitación en temas relacionados con el SGC, asesor de calidad y tiempo a los funcionarios para tomar las capacitaciones y participación en auditorías internas.

Contratación de la auditoría externa de Seguimiento al SGC..

Se determinan a través de las peticiones recibidas y encuesta de satisfacción, incluyendo en la programación de servicios de bienestar social de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

Se han remitido correos a los funcionarios de la importancia de atender tanto las peticiones dentro del término legal, como telefónicas y se evidencia a través de planillas de asistencia a capacitaciones sobre Servicio al Cliente y Responsabilidad Social.

Se evidenció mediante documento impreso el plan de comunicación interna y externa. Se realizan reuniones periódicas por el Gerente General con los funcionarios, se emiten comunicados internos a través de correos electrónicos.

GESTION DE RECURSOS FISICOS: 1. Se evidencia que se realiza estudio estadístico de consumo de los últimos 2 años y además se evidencia circular No. 001 a todos los funcionarios para que se envíen las necesidades requeridas en cada dependencia y así realizar el plan de compras.

2. Se cuenta con un registro de seguimiento a las compras realizadas en la vigencia 2015.

GESTION JURIDICA: 1. De forma mensual se hace seguimiento a través de los informes de los abogados y seguimiento que hacen los supervisores.

EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA: se evidencia que para los 4 procedimientos establecidos, se les hace seguimiento a las actividades de los mismos.

2. Se tienen planeadas todas las actividades de la Auditoría Interna, el programa de Auditoría Interna, el plan de auditoría y su comunicación mediante correo electrónico se hizo oportunamente,

3. Tanto las auditorías externas como internas, son insumo para que los procesos puedan evidenciar sus fallas y así generar las acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias para el mejoramiento de sus procesos.

4. Se evidencia que el objetivo, los criterios y el alcance de la auditoría se amplía a todos los procesos de la Entidad, y los auditores toman en sus listas de chequeo las auditorías anteriores para su seguimiento.

5. Dentro del procedimiento de administración de riesgo, se tiene una Matriz de Riesgos donde se evidencia el seguimiento que se le ha realizado clasificándolos por proceso y su calificación.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

CONTRATACION: 1. Debe actualizarse la tabla de retención documental. Debe darse estrictamente número de folio a cada una de las hojas de los expedientes contractuales.

2. Es recomendable revisar los indicadores de eficacia actuales y mirar la conveniencia de adoptar un indicador que mida la efectividad del proceso.

3. De conformidad con los cambios normativos Revisar la caracterización y proyectar el proceso con su flujograma.

FECHA		23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1		DIA	MES	AÑO
CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA				
AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL			
4. No se evidenció la Resolución del Comité Asesor de Contratación para verificar su funcionamiento.				
ATENCION A PQR'S: 1 Procurar la asistencia y participación de los dueños de procesos y sus responsables, en apoyo para el sostenimiento de evidencias al momento de revisar el proceso y las auditorías internas.				
2. Se recomienda incluir, el análisis de datos en el indicador de gestión del proceso de peticiones, quejas, recursos, sugerencias y felicitaciones. Teniendo en cuenta que se hacen correctivos por resultado de auditorías o seguimiento de terceros y no por seguimiento del dueño del proceso.				
3. Se recomienda realizar Planes de acción correctivos, preventivos y de mejora, por lo que se sugiere documentar las acciones de mejora a que haya lugar para lograr el mejoramiento continuo del proceso.				
4. Se recomienda retroalimentación del sistema de gestión de calidad a todo el personal.				
GESTION DE LA INFORMACION: 1. Revisar el procedimiento Control de Documentos CSC-GI-PR02 respecto a las actividades de aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad, que se encuentre establecido y debidamente documentado en el procedimiento la organización y prioridad de los documentos, puede ser por medio de una pirámide documental. ejemplo: los planes de trabajo de los procesos (plan financiero, plan de mantenimiento de la infraestructura informática)				
2. Aunque se encuentra registrada en la Caracterización del proceso, la actividad de: "Administración documental del sistema de gestión de calidad", no se establece como entrada al proceso, una o varias actividades correspondientes a la Administración como tal del Sistema de Gestión de Calidad.				
3. Revisar y organizar las actas del Comité de Calidad correspondientes a la vigencia 2015, de acuerdo al cambio establecido en el manual de funciones (Decreto 270 de 2015) que se actualiza, documenta e implementa en el Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Social de Cundinamarca.				
4. Actualizar el procedimiento control de registros CSC-GI-PR03 no sólo con la información contenida en las tablas de retención documental sino con los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad y por los generados en los diferentes aplicativos de información con que cuenta la Corporación Social de Cundinamarca (Novasoft, Datadoc, Litisoft)				
5. Utilizar las herramientas que ofrece el Sistema de Gestión para documentar las acciones de mejora, como la adecuación del archivo central, en el formato establecido para ello CSC-GI-FR05				
6. Revisando el objetivo del proceso, dice que se debe asegurar que la información generada por la entidad cumpla con los requisitos establecidos en el manual de imagen corporativa, el cual fue solicitado en auditoría y no fue allegado. Se recomienda revisar las actividades de comunicación interna y externa para que se documenten como proceso o procedimientos, de acuerdo al análisis que se realice en dicha revisión.				
7. Se resalta el riesgo en los empalmes de cargos o reemplazos inmediatos que debe asumir el proceso, caso la ausencia del Profesional Universitario que depende de la Gerencia generando falta de información al seguimiento del plan de acción e inexistencia del programa de mantenimiento de hardware y software.				
8. Establecer indicadores en el proceso, que permitan medir la gestión de las actividades de Gestión Documental y las propias del sistema de gestión de calidad, tal como: Eficacia de las acciones correctivas, preventivas, de mejora; Resultado promedio de los indicadores de gestión, Solicitudes de información vrs resueltas y recuperadas en el archivo central, etc, para su seguimiento, valoración y análisis.				

		FECHA		23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1			DIA	MES	AÑO	

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL
----------------------	---------------------

9. Documentar en el sistema de gestión de calidad actividades correspondientes al área de sistemas, para establecer, administrar, supervisar y controlar tales como: Seguridad de la información; generación, restauración y verificación de backups y copias de seguridad; Gestión de requerimientos e incidentes del servicio; Administración web, desarrollo de servicios web, administración del portal y publicación de contenidos; Administración del dominio de usuarios, Administración y seguridad de bases de datos; Administración sistemas de información (Novasoft, Datadoc, Litisoft, ISOLution); Administración de la Infraestructura Tecnológica (hardware, software, red de datos, equipos y red de comunicaciones, red eléctrica, ups) etc.

La información del archivo central se lleva en una base de datos en excel, en el computador asignado al contratista para el manejo del archivo, Nydia Caraballo, lo cual genera riesgos de pérdida de información, además que la misma se encuentra actualizada hasta mayo de 2015. Se recomienda establecer un sistema de información para la administración, control y digitalización de los documentos en el archivo central de la Entidad. Se encontraron solicitudes de prestamo de documentos originales de acuerdo al formato CSC-GI-FR06 en la carpeta del contrato No.15-018, como soporte al desarrollo del mismo, las cuáles no deben reposar em original en dicha carpeta porque puede ocasionar pérdidas de información. No existen observaciones para la no devolución de pagares y escrituras, lo cual no se controla ni se encuentra establecido en algún procedimiento del sistema de gestión de calidad.

Se debe revisar y verificar la aplicación y actualización de las tablas de retención documental, así como los procedimientos: CSC-GI-PR03 "control de registros", CSC-GI-PR04 "creación y conformación de expedientes" y CSC-GI-PR05 "actualización de tablas de retención documental"

Revisar el procedimiento CSC-GI-PR07 Correspondencia para que no se crucen las actividades propuestas en el proceso Atención a PQR en el procedimeinto CSC-PQR-PR01 Procedimiento atención a peticiones, quejas, recursos, sugerencias y felicitaciones.

Aunque se esta desarrollando la acción de mejora resultado del informe de auditoria 2014 por parte de ICONTEC, observación de mejora No. 12, se debe establecer como un documento normalizado en el sistema de gestión de calidad, el plan de continuidad del negocio con sus respectivos planes de contingencia.

10. La información del archivo central se lleva en una base de datos en excel, en el computador asignado a una contratista lo cual genera riesgos de pérdida de información, además que la misma se encuentra actualizada hasta mayo de 2015. Se recomienda establecer un sistema de información para la administración, control y digitalización de los documentos en el archivo central de la Entidad

11. Se encontraron solicitudes de prestamo de documentos originales de acuerdo al formato CSC-GI-FR06 en la carpeta del contrato No.15-018, como soporte al desarrollo del mismo, las cuáles no deben reposar em original en dicha carpeta porque puede ocasionar pérdidas de información.

12. No existen observaciones para la no devolución de pagares y escrituras, lo cual no se controla ni se encuentra establecido en algún procedimiento del sistema de gestión de calidad.

13. Se debe revisar y verificar la aplicación y actualización de las tablas de retención documental, así como los procedimientos: CSC-GI-PR03 "control de registros", CSC-GI-PR04 "creación y conformación de expedientes" y CSC-GI-PR05 "actualización de tablas de retención documental"

14. Revisar el procedimiento CSC-GI-PR07 Correspondencia para que no se crucen las actividades propuestas en el proceso Atención a PQR en el procedimeinto CSC-PQR-PR01 Procedimiento atención a peticiones, quejas, recursos, sugerencias y felicitaciones.

15. Aunque se esta desarrollando la acción de mejora resultado del informe de auditoria 2014 por parte de ICONTEC, observación de mejora No. 12, se debe establecer como un documento normalizado en el sistema de gestión de calidad, el plan de continuidad del negocio con sus respectivos planes de contingencia.

16. Verificar que el personal contratista que interviene en el proceso conoce, entiende y aplica las directrices y objetivos establecidos en el sistema de gestión de calidad

FECHA		23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1		DIA	MES	AÑO
CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA				
AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL			
CREDITOS: 1. Se recomienda incluir el análisis de datos en el indicador de gestión del proceso de créditos.				
2. Se sugiere realizar revisiones periódicas al proceso y documentar las acciones de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del proceso, así como efectuar seguimiento a los riesgos del proceso de créditos				
3. Se recomienda retroalimentación del sistema de gestión de calidad al interior del proceso.				
4. Se recomienda estudiar la conveniencia de la creación de un proceso relacionado con las actividades de cartera.				
GESTION DE RECURSOS FISICOS: 1. Los indicadores que se encuentran en la plataforma, no se les ha realizado ninguna medición. Sin embargo el líder de proceso informa que ya se cambiaron esos indicadores y si se lleva la medición, pero no han sido validados por Calidad, se recomienda hacer la acción de mejora para el cambio de información y publicarla en la plataforma del SGC, para verificar su cumplimiento.				
2. Se observa que se encuentran 4 procedimientos documentados, sin embargo se recomienda revisar las actividades y realizar las actualizaciones a que haya lugar.				
3. De acuerdo a la visita a la bodega se evidencia que hay elementos sobre el piso y a la luz natural que pueden llegar a sufrir deterioro, se recomienda hacer adecuaciones acordes para bodega de almacenamiento.				
4. No se evidencian controles a las actividades de manejo de los bienes de la Entidad, se sugiere verificar que control puede implementar e indicadores que ayuden a desarrollar de mejor manera las actividades.				
5. Para la elaboración del Plan de Compras, se cuenta con base de datos de 2013 por áreas y del 2014 consolidado, se sugiere hacer la consolidación de los periodos correspondientes y evidenciar las correspondientes conclusiones				
GESTION JURIDICA: 1) Se debería documentar la actualización y modificación del procedimiento el cual está para aprobación.				
2) Para administrar los procesos jurídicos se lleva una tabla de control en excel distribuida por provincias y abogados, a su vez se lleva informes físicos por cada abogado, se sugiere subir este control a los sistemas de información: LITISOF y NOVASOFT y de esta forma mantener actualizada la información.				
3) Se debería documentar un procedimiento que establezca actividades y puntos de control desde la entrega de documentos (títulos valores) a los abogados hasta la terminación del proceso. 4) A pesar de ser evidenciados los productos no conformes, no se encuentra documentado, se recomienda iniciar el trámite para la documentación correspondiente.				
AHORROS: 1. Se muestran los resultados de 2 indicadores en forma impresa más no se evidencia su publicación, debe ser acorde con los indicadores del plan de acción de la vigencia y deben tener el soporte de los resultados. Igualmente, se debe verificar el análisis de datos de los resultados de los indicadores, ya que no es coherente con lo ejecutado ni con la realidad de la Entidad.				
2.) Se tiene identificado el riesgo, más no tiene avance a las acciones propuestas..				

FECHA		23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1		DIA	MES	AÑO
CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA				
AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL			
3). En el resultado del indicador, no se evidencia el registro de datos para consolidación de resultados, se sugiere tener el registro claro de los afiliados que desistieron del retiro..				
4). Se sugiere realizar revisar el proceso y documentar las Acciones correctivas y de Mejora pertinentes de acuerdo a los cambios efectuados en la normatividad vigente se requieran para el buen funcionamiento del Proceso.				
5). De acuerdo a la Acción de Mejora de la Auditoria Externa de 2014, se recomienda realizar la actualización del procedimiento de producto no conforme, se evidencia que ya se tiene la acción de mejora, pero le falta desarrollarla se sugiere ver el numeral de la norma 8,3, NTCGP1000;2009 .				
GESTION GERENCIAL: a). Se evidencia que la caracterización no coincide con los procedimiento, toda vez que éste ultimo solo hace referencia a la forma como se realiza la revisión por la alta dirección al Sistema de Gestión de Calidad.				
Si bien se explicó como se realiza la planeación estrategica de la Entidad, contemplada en el plan indicativo, plan de acción y plan anual de adquisiciones, no existe un documento único que contenga el plan estrategico determinado como un producto de salida en la caracterización del proceso..				
GESTION FINANCIERA: Se recomienda revisar la caracterización del proceso para definir mejor el alcance y las actividades de acuerdo con los objetivos de la Corporación. Se debe fortalecer con elementos de planeación, como la agenda o cronograma de informes verificando su seguimiento y control, aunque se evidencia que se viene cumpliendo estrictamente.				
Se debe estudiar la conveniencia de documentar un procedimiento para el pago a los proveedores, donde se definan políticas para evitar demoras injustificadas, ambigüedades y direcciones contrarias o contra órdenes.				
Se vienen desarrollando las actividades de interfases entre módulos pero no existe un procedimiento documentado donde se evidencien las actividades de conciliación de datos e información antes de generar dichas interfases, lo que evitaria inconvenientes y disminuria errores a la hora de consolidar la información en el proceso contable.				
Se venia realizando la conciliación bancaria por caja menor, pero el funcionario que la realizaba cambio de cargo y no se continuó realizando esta actividad en el transcurso del año 2015, aunque se evidencia un oficio de fecha 11 de septiembre de 2015 para solucionar esta situación.				
GESTION DEL TALENTO HUMANO. Se presenta un formato diligenciado por los servidores publicos como evaluación a la capacitación recibida. Sin embargo no se puedo evidenciar la evaluación o tabulación de las evaluaciones entregadas por los funcionarios y las acciones que se toman sobre el resultado de las mismas y se haga un analisis de datos que sirvan para toma de desiciones.				
A través de un formato diligenciado por los servidores publicos se evalúa a la capacitación recibida. Sin embargo evidenció la evaluación o tabulación de las evaluaciones entregadas por los funcionarios y las acciones que se toman sobre el resultado de las mismas y se haga un analisis de datos que sirvan para toma de desiciones.				
Sse eebe hacer seguimiento al plan de capacitación, solamente con actividades cumplidas, pero no se tiene análisis de lo no alcanzado, reprogramación de actividades o analisis de resultados, es decir el seguimiento no genera aporte al proceso, no se evidencian acciones a las no asistencias de los funcionarios citados.				
Se evidenciaron los compromisos laborales suscritos por los funcionarios solicitados. Solamente falta allegar a la oficina de talento humano las evaluaciones parciales de los funcionarios de la Subgerencia Corporativa y firma en compromisos laborales de un funcionario.				

		FECHA	23	9	2015
AUDITORIA N°. 1		DIA		MES	AÑO

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

AUDITOR LIDER | LIGIA GAITAN BERNAL

Se recomienda analizar cual es el indicador adecuado para medir la efectividad o eficacia de los procesos de la gestion del talento humano en todos sus procedimientos como hojas de vida, mejores funcionarios, nomina y plan institucional.

BIENESTAR SOCIAL: Capacitar y socializar a todo el personal en los demas en el SGC y su propio proceso en todos los procedimientos.e indicadores de gestion

Se deben revisar los indicadores y establecer los que midan el impacto y efectividad del proceso.

Se sugiere revisar el proceso y dejar documentadas las acciones de mejora a que haya lugar para el mejorarlo

6. HALLAZGOS ENCONTRADOS

NC: No conformidad

Obs.: Observación

Nº	DESCRIPCIÓN	HALLAZG
1	PQRS: No se evidencia control en la retroalimentación con los afiliados, respecto a la respuesta que se emite a las PQR'S realizadas, dado que analizadas algunas de las respuestas, se evidenció que no son oportunas, claras y completas.	NC
2	PQR'S. Se evidenció que el procedimiento se encuentra desactualizado en cuanto las normas de Ley que se deben cumplir.	NC
3	PQRS: El proceso de Atención a PQR's a pesar de contar con herramientas de medición (indicadores), no se evidencia su ejecución, impidiendo demostrar la eficacia del proceso en cuanto a la oportunidad de las respuestas dadas a las PQR'S tramitadas.	NC
4	GESTION DE LA INFORMACION: Aunque desde el año 2012 se adquirió para mejorar la administración del sistema de gestión de calidad un software de gestión denominado ISOLution, a la fecha este no ha sido implementado en la entidad, generando riesgos de sanciones con entes de control, improductividad y riesgos de pérdida o ambigüedad en la información dispuesta en el sitio compartido de red del equipo de cómputo "//Asesor_1/sistema_de_gestión_de_calidad". Incumpliendo el numeral 6,1 y 6,3 de la norma de calidad, Provisión de los recursos, ya que no ha sido eficiente ni eficaz la adquisición de este software proporcionado por la entidad para el mejoramiento continuo en la gestión de los procesos.	NC
5	GESTION DE LA INFORMACION: La entidad no esta realizando el seguimiento a los archivos de gestión conforme a las tablas establecidas de retención documental y a la ley 594 de 2000, incumpliendo lo establecido en el procedimiento CSC-GI-PR06 "Actualización de tablas de retención documental". Al solicitar la lista de chequeo o verificación esta no fue allegada en el proceso de auditoria en la subgerencia administrativa y financiera.	NC

		FECHA	23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1		DIA	MES	AÑO	
CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA					
AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL				
6	GESTION DE LA INFORMACION: Al solicitar la herramienta de planeación "plan de acción vigencia 2015" esta tiene dos actividades planteadas: manual de seguridad y plan de seguridad de la información las cuáles no se evidenciaron en el proceso de auditoría. Se resalta que es la única herramienta de planeación del proceso y dichas actividades no se encuentran documentadas en el sistema de gestión de calidad, generando riesgos de pérdida, uso indebido o mal intencionado de la información que maneja la entidad.				NC
7	CREDITOS: Se evidencio que el procedimiento no se encuentra actualizado en cuanto al soporte legal.				NC
8	CREDITOS: El proceso de Créditos a pesar de contar con la herramientas de medición (indicadores), no se evidencia su ejecución, impidiendo tomar acciones que permitan la mejora continua del proceso.				
9	AHORROS: La Entidad no está dando cumplimiento al Acuerdo No. 013 del del 23 de Julio de 2015, el cual debió tener aplicación a partir del 1 de agosto de 2015 "Por el cual se reglamentan los servicios corporativos de la Corporación Social de Cundinamarca..." entre otros se cambiaron los requisitos de los afiliados; de lo cual se evidencia: A.)En las afiliaciones recibidas a partir del 1 de agosto de 2015 no se encuentran los documentos solicitados como certificación de la Entidad donde labora y recibo de consignación a favor de la CSC equivalente al 5% del salario mensual devengado. B) Al verificar los requisitos con la jefe de Oficina de Atención al Cliente, desconocian los nuevos requisitos. C). No hay publicación de estos requisitos hacia al Cliente ya que no se encuentran publicado en la página Web de la Entidad. Por lo tanto se deja una NO CONFORMIDAD incumpliendo del numeral 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE; 8,2,4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO de la NORMA NTCGP1000:2009..				NC
10	AHORROS: Se evidencia que los documentos consultados en el Sistema de Gestión de Calidad, no se encuentran actualizados como indicadores, seguimiento de indicadores, seguimientos de riesgos y procedimientos, se tomo en particular 1.)El procedimiento CSC-AH-PR-01 Control de pto no conforme MODIFICADO 11 DE SEPT Y CSC-AH-PR-01, Control de pto no conforme version 1, se encuentran repetidos; 2) CSC-AH-PR-02 Afiliaciones.version 1 doc, donde se evidencia que su última actualización fue el 30 de julio de 2014, Sin embargo al revisar las actividades se modifico la actividad No. 5 de conformidad con el acuerdo No. 013 de 2015, donde el dueño del proceso afirma no haber realizado acción de mejora para modificar el procedimiento. Se deja la NO CONFORMIDAD en cuanto al manejo y administración de la plataforma del SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD porque se incumple con el numeral 4..2.3.CONTROL DE DOCUMENTOS.				NC
11	GESTION FINANCIERA: 1. La Elaboración del Plan financiero es una no conformidad detectada en la auditoria anterior, no se evidencia aún la acción correctiva para solucionar el hallazgo. Aunque presentaron un documento como plan financiero desde el 2012 hasta el 2016 sin firmas ni seguimientos.				NC
12	GESTION DE LOS RECURSOS FISICOS : No se evidenció la elaboración y ejecución del Plan de Integral de Mantenimiento , tanto de Infraestructura, como de sistemas y transporte (como equipos, impresoras, vehículos ,etc). Es necesario que estos planes estén diseñados desde el inicio de vigencia, se encuentren adoptados y se realice seguimiento. (7,3)				NC
13	GESTION DE LOS RECURSOS FISICOS: No se evidenció la elaboración del plan integral de tratamiento del riesgo, donde se contemplen eventos externos o naturales como: terremoto, incendio, atentado terrorista,etc, ni Planes que garanticen la continuidad de la operación de la Entidad ante la ocurrencia de alguno de estos eventos, de acuerdo a la observación de la Auditoria Externa de 2014.				NC

		FECHA		23	9	2015
AUDITORIA Nº. 1			DIA	MES	AÑO	

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

AUDITOR LIDER | LIGIA GAITAN BERNAL

14	GESTION DE LOS RECURSOS FISICOS: Se evidenció que la entidad no da cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento CSC-GRF-PR-01, toda vez que se evidenciaron documentos sin firmas de legalización al igual que no se hace el registro oportuno del ingreso de los elementos al sistema.	NC
15	GESTION DE LOS RECURSOS FISICOS: Se evidenció que la Entidad no da cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento CSC-GRF-PR-02, ya que la asignación de inventarios devolutivos individuales no se encuentra actualizado, impidiendo su control.	NC
16	GESTION DEL TALENTO HUMANO : La Entidad cuenta con el Plan Institucional, contentivo del Plan de Capacitación, Plan de Bienestar e incentivos. El Plan de Capacitación se encuentra en ejecución, sin embargo las actividades de inducción y reinducción no se han cumplido para todos los funcionarios, esto se evidenció en los registros de inducción, ya que no se dictó de forma completa (en todos sus módulos) a los funcionarios vinculados en la presente vigencia, al igual que a pesar de hacer encuesta de necesidades de Capacitación y de implementarlas, se evidencia que no se incluye a los funcionarios que la solicitaron, lo que impide que se potencialice el talento humano optimamente.	NC

7. CONCLUSIONES DE LA EVALUACION

CONTRATACION: El proceso contractual está enmarcado en la normatividad legal vigente y se encuentra desarrollado teniendo en cuenta el sistema de Gestión de Calidad. Es importante la revisión de la documentación que se encuentra en SGC, para armonizar e integrar estos dos grupos de normas.

El proceso cuenta con el Manual de Contratación y supervisión adoptado mediante Resolución No.5279 del 31 de julio de 2014, encontrándose pendiente en el mapa de procesos correspondiente a Contratación que identifique responsables y el flujograma respectivo.

PQRS: Realizada la auditoria interna al proceso de peticiones quejas y reclamos, sugerencias y felicitaciones y teniendo en cuenta el indicador de gestion, mapa de riesgos, resultados de auditorias, cumplimiento de requisitos, se establecio que el proceso se mantiene pero al realizar las actividades estas, no alcanzan los resultados planificados.

GESTION DE LA INFORMACION: El proceso se encuentra mantenido aunque no se puede demostrar su eficacia ni eficiencia, pues las actividades del planear no cubren la totalidad del hacer del proceso, las cuáles se deben documentar en las herramientas que ofrece el sistema como procedimientos, guías, manuales, instructivos, planes y programas. Es necesario mejorar la adecuación del proceso, aunque es conveniente de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de mejoramiento continuo y sistematización de los procesos. Recomiendo revisar el diseño del proceso, pues la información es transversal a todo el sistema pero gestión informática debería trabajarse como un proceso independiente por la importancia y el cúmulo de actividades que tiene.

CREDITOS: Realizada la auditoria interna al proceso de creditos y teniendo en cuenta el indicador de gestion, mapa de riesgos, resultados de auditorias, cumplimiento de requisitos,es establecio que hay relacion entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Durante la realización de las Auditorías Internas al SGC, se evidencia, la falta de socialización tanto del Sistema como de sus modificaciones, la falta ejecución de las herramienta de medición de cada proceso han impedido que se documenten acciones de mejroa con miras a elevar su desempeño, y la actualización normativa son aspectos generales que se deben mejorar al igual que implementar un software o aplicativo más amigable para manejar y consultar el SGC, al igual que se deberían unificar las plantillas de los procedimientos y por control se debe conservar el historial de cambios de cada procedimiento.

8. ANEXOS

		FECHA	23	9	2015
AUDITORIA N°. 1		DIA	MES	AÑO	
CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA					
AUDITOR LIDER	LIGIA GAITAN BERNAL				
FIRMA DEL AUDITOR					

