

<b>AUDITORIA No.</b>	1	<b>FECHA</b>	10	7	2014
			<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
<b>AUDITOR LIDER</b>	MARTHA LIGIA VANEGAS RINCON				
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	JOSE JEZITH CRUZ GUTIERERZ, LIGIA GAITAN BERNAL, YISSETH PATRICIA MARTINEZ, GLORIA CECILIA RODRIGUEZ VALENCIA, OLGA YANETH MUÑOZ LARA, GRACIELA HERNANDEZ LOZANO.				
<b>1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>					
En cumplimiento al seguimiento del certificado de calidad en NTC GP 1000:2009, se hace necesario evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos institucionales, teniendo en cuenta indicadores de gestion, mapas de riesgos, resultados de auditorias, peticiones quejas y reclamos y la validacion de la mejora.					
<b>2. ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>					
Evaluar mediante auditoria la validacion de efectividad de indicadores de gestion, eficacia, eficiencia y efectividad de acciones de mejora, seguimiento a riesgos, auditorias internas, externas, producto no conforme y cumplimiento a normatividad legal vigente					
<b>3. DOCUMENTACION ANALIZADA</b>					
Procesos, procedimientos, carcterizaciones, mapas de riesgos, indicadores de gestión, planes de mejoramiento resultado de auditorias internas y externas, seguimiento al producto no conforme, seguimiento estado de PQR, informe de encuesta de satisfacción y Revisiones por la Dirección Previas, entre otras.					
<b>4. ASPECTOS FAVORABLES</b>					
El compromiso de la gerencia general frente a la efectividad realizando la socializacion del SGC de calidad a traves de los diferentes medios que se tiene para tal efecto. Como ya se manifesto la Alta direccion efectuo la apropiacion presupuestal respectiva a fin de dar cumplimiento a la no conformidad					
Se evidencio que la mayoría de los servicios y productos se entregan a través de la página web, lo cual garantiza la transparencia y control en el proceso. Se sugiere se publique con anterioridad la fecha en que se abren inscripciones para los servicios a ofrecer y de ser posible se realice programación anual.					
Se presentaron las encuestas por producto con su tabulación en la cual evidencia la satisfaccion del cliente y los deseos de que se desarrollen otras activiades.					
La Entidad cuenta con el registro de las hojas de vida de los funcionarios actualizada en el SIGEP. Igualmente cuenta con un Plan Anual de Capacitación y cronograma de Actividades con seguimietno a su cumplimiento.					
Se evidencia una plataforma para el resultado de la calificación de la eficiencia, eficacia y efectividad en el proceso de evaluación y seguimiento					
Se evidencia la medicion de los indicadores de gestion.					
Se evidencia registro para el seguimiento a las PQR mediante archivo plano, correos electrónicos, implementado en el sistema aplicativo Data Doc.					

La asistencia y participación de los subgerentes de las diferentes oficinas, en apoyo para el sostenimiento de evidencias al momento de las auditorías.

La innovación del soporte tecnológico mediante la implementación del portal interactivo de la entidad, el cual permitirá interacción directa con los afiliados y oportunidad de respuesta en tiempo real, el cual a permitido que los servicios sean solicitados por los afiliados a través del mismo con una demanda de servicios alta.

#### 5. ASPECTOS POR MEJORAR

Las acciones de mejoras realizadas a los procesos se han venido realizado pero falta documentarlas y registrarlas en el SGC.

Se solicita ampliar el análisis de datos en los indicadores de gestión del proceso de gestión financiera.

Se determina de acuerdo a los planes y productos que mayor acogida tiene por parte de los beneficiarios. Se sugiere llevar un recor de cada uno de los productos

Revisar los indicadores de gestión de Bienestar social con el fin de medir el impacto a cada proceso.

Definir los criterios por parte de la Gerencia General para establecer la interrelación entre todos los procesos y la comunicación de las entradas y salidas con las demás áreas y el proceso de Gestión Jurídica

Que los documentos de hojas de vida se encuentran archivados, de acuerdo a lo establecido por las normas de archivo.

Se evidencia a través de las hojas de vida el formato de transparencia debidamente firmado; más sin embargo se sugiere utilizar el documento del SGC

Realizar seguimiento a los procesos a fin de evidenciar el producto no conforme y establecer su respectivo tratamiento

Definir los parámetros para la custodia y protección de los títulos valores en el archivo central de la Entidad.

Verificar y revisar los parámetros con los cuales se debe realizar en el formato de transferencia de documentos al archivo central de la Entidad, con el fin de unificar la entrega para todos los procesos

Elaborar las tablas de valoración documental con el fin de verificar y revisar los documentos los cuales se pueden depurar.

Establecer una directriz con el fin de que se comunique al área de sistemas cuando un funcionario sale a vacaciones o se retira de la Entidad le sean bloqueadas las claves a las cuales tiene acceso a los sistemas de información.

#### 6. HALLAZGOS ENCONTRADOS

**NC:** No conformidad

**Obs.:** Observación

Nº	DESCRIPCIÓN	HALLAZGO
1	No se evidencia la planeación de visitas de promoción 7.1	NC
2	Se evidencio el soporte legalizado del Pac, y plan de acción, más no se presento plan financiero 7.1	NC
3	No se evidenciaron las mediciones de los indicadores de gestión de Enero a Junio de 2014 de PQR 8.2	NC

<b>4</b>	Si bien los funcionarios ya se encuentran todos evaluados y existe un informe de evaluaciones, se deben realizar estrategias para que los jefes cumplan a tiempo con esta tarea. Igualmente no se logro evidenciar los compromisos establecidos	<b>NC</b>
----------	---	-----------

### OBSERVACIONES

<b>1</b>	Se edebe actualizar el manual de calidad con las actualizaciones respectivas	<b>Obs</b>
<b>2</b>	Revisar los documentos del procedemiento que se llama gestion juridica.Ajustar actividades funcionales con procedimientos implementados como conceptos y proceso administrativo	<b>Obs</b>
<b>3</b>	Identificar estrategias de comunicación sobre la gestión adelantada al interior de la entidad.	<b>Obs</b>
<b>4</b>	Se recomienda que la almacenista allegue el reporte de los registros de entradas y salidas de los bienes y/o servicios para que hagan parte del respectivo contrato	<b>Obs</b>
<b>5</b>	se evidencia que existen equipos que para disminución de humedad en las dobegas de la sede administrativa, mas sin embargo en la bodega del centro de capacitación presenta humedad - información del responsable del proceso, se recomienda realizar proceso de baja de elementos a fin de dar espacio y evitar	<b>Obs</b>
<b>6</b>	Al evidenciar los soportes de los pedidos y entregas de elementos se detecto que se está utilizando un formato modificado el cual no esta dentro del SGC. Se sugiere hacer una acción de mejorara y solicitar la inclusión dentor del Sistema	<b>Obs</b>
<b>7</b>	Al realizar la visita a las dobegas se evidencia que se mantienen toner y cintas de impresora usados sin descehcar la igual que algunos vencidos a los que no se les ha determiando su procedimientos para baja y desecho.	<b>Obs</b>
<b>8</b>	En el reporte 227 se solicite que se evidencie el motivo de la anulacion del credito.	<b>Obs</b>
<b>9</b>	Se solicite que en reporte 218 se evidencie si el credito fue anulado y porque desiste según el caso.	<b>Obs</b>
<b>10</b>	Se solicita que todas las acciones de mejora realizadas se documenten.	<b>Obs</b>
<b>11</b>	Se debe realizar un registro, donde se evidencie la solicitud de retiro y así mismo el desistimiento de la Persona, con los datos completos del afiliado, como nomnbres y apellidos completos No. de cédula, No. telefonico, para verificar los datos y que se ofrecio a cambio para que no se retirara	<b>Obs</b>
<b>12</b>	Realizar seguimiento a la base de datos de afiliados en el sistema novasoft y corroborar la informacion con la afiliacion fisica para que dicha informacion se encuentre debidamente digitalizada	<b>Obs</b>

### 7. CONCLUSIONES DE LA EVALUACION

Realizada la verificación de los proceso, procedimientos, caracterizaciones, mapas de riesgos, indicadores de gestión, planes de mejora, seguimiento a los PQR, cumplimiento al soporte legal vigente y de acuerdo a los hallazgos identificados, se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad Implementado en la Corporación Social de Cundinamarca, es eficiente, eficaz y efectivo.

### 8. ANEXOS

Listas de verificación, Informe auditoria

(Original firmado)

---

**FIRMA DEL AUDITOR**



- C bienestar social
- C gestion financiera
- C atencion pqrs

C talento humano

GESTION GERENCIAL	1
GESTION JURIDICA	1
GESTION DE LA INFORMACION	1
GESTION DE RECURSOS FISICOS	4
GESTION DE RECURSOS FISICOS	
GESTION DE RECURSOS FISICOS	
GESTION DE RECURSOS FISICOS	
CREDITOS	2
CREDITOS	
EVALUACION SEGUIMIENTO Y MEJORA	1
AHORROS	2
AHORROS	
	12

