

# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

---

## SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
LIGIA GAITAN BERNAL

VIGENCIA 2014



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

---

## PRESENTACIÓN

El informe que se presenta a continuación contiene el seguimiento y la evaluación de la efectividad de las acciones correctivas que se formularon con el fin de eliminar las no conformidades resultantes en la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad de la CSC, como también de la Auditoría Externa realizada por el Icontec en la vigencia 2013.



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

---

## 1. RESULTADO DE AUDITORÍAS 2013.

En el año 2013, se realizó una (1) Auditoría Interna al sistema de gestión de calidad.

Al igual que se recibió la visita del ICONTEC, Entidad certificadora con el objeto de evaluar el sostenimiento del SGC de la Corporación Social de Cundinamarca.

La Auditoría Interna se realizó del 29 de Abril al 17 de Mayo de 2013, mientras que la Auditoría Externa a cargo de la Entidad certificadora ICONTEC se registró del 5 al 8 de Agosto de 2013.



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

## Resultados Seguimiento no conformidades:

Como resultado de la Auditoría Interna se generaron 18 no conformidades:

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO	EFFECTIVIDAD
1	Aunque se evidencia socialización del Sistema de Gestión no se asegura la disponibilidad de recursos e información - socialización de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de acuerdo a las mejoras implementadas. NTCGP1000:2009 Numeral 4.1. literal d	GESTION GERENCIAL	CERRADA	SI
2	No se evidencia el registro del seguimiento a los controles establecidos para la mitigación de los riesgos establecidos por la entidad. NTCGP1000:2009 Numeral 8.4	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CERRADA	SI
3	No existe diligenciamiento del formato del producto no conforme del periodo anterior ni la ejecución de algunos de los controles del proceso CSC-ESM-PR-03. NTCGP1000:2009 Numeral 8.3., 8.2.3.	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CERRADA.	SI



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO	EFFECTIVA
4	Se evidencia que la plataforma del Sistema de Gestión de Calidad presenta duplicidad de información como también no evidencia control de obsoletos (matriz de riesgos, plataforma de indicadores). NTCGP1000:2009 Numeral 4.2.3.	GESTION DE LA INFORMACIÓN	CERRADA	SI
5	De las mejoras generadas a la caracterización del Proceso de Gestión de la Información con fecha agosto 27 de 2012, la plataforma del sistema de gestión no evidencia los cambios. No se ha realizado socialización del procedimiento Gestión de la información. NTCGP1000:2009 Numeral 4.1., 4.2.3.	GESTION DE LA INFORMACIÓN	CERRADA	SI
6	No se evidencia medición al proceso gestión de la información, de acuerdo a la programación de reporte de entrega de indicadores - procedimientos de mantenimiento y soporte y atención a usuarios. NTCGP1000:2009 Numeral 8.2.3.	GESTION DE LA INFORMACIÓN	CERRADA	SI
7	Dentro de las actividades para la realización de los desgloses no se evidencia controles para garantizar la prestación del servicio. NTCGP1000:2009 Numeral 8.2.4.	CREDITOS	CERRADA	NO



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO	EFFECTIVIDAD.
8	Aunque existe la herramienta para dar a conocer información al usuario, se evidencia la no solución oportuna a través de vía telefónica. NTCGP1000:2009 Numeral 6.2.2 c y d 7.2.3 a). 6.3. b).	ATENCION PQR'S	CERRADA	NO
9	Las acciones para los controles de mitigación del riesgo del primer ítem especificado como riesgo no está claramente definida en el procedimiento de PQR. NTCGP1000:2009 Numeral 4.1. literal g.	ATENCION PQR'S	CERRADA	NO
10	Se evidencia que de las acciones correctivas del periodo anterior al procedimiento de PQR, no aseguran controles ni seguimiento que evidencien nuevamente su ocurrencia. NTCGP1000:2009 Numeral 8.5.2 .	ATENCION PQR'S	CERRADA	SI
11	No se evidencia medición y reporte de los indicadores del proceso de gestión de recursos físicos, Ahorros, NTCGP1000:2009 Numeral 8.2.3.	RECURSOS FISICOS	CERRADA	SI



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO	EFFECTIVA.
12	El proceso de gestión jurídica, evidencia la plataforma de indicadores sin las acciones de mejora implementadas (seguimiento - acciones correctivas - preventivas) y se reporta la gestión del 2013 en la plataforma 2012, como también el indicador en la caracterización aparece 15 días y en la medición 10 días. NTCGP1000:2009 Numeral 8.2.4.	GESTION DE LA INFORMACIÓN	CERRADA	SI
13	Las acciones de mejora resultado de la auditoría interna de calidad 2012, hallazgos No. 8, 9, 10 y 11, no evidencian ejecución como tampoco su efectividad.	TALENTO HUMANO	CERRADA	SI
14	Se evidencia incumplimiento en lo establecido en el procedimiento CSC-TH-PR- 06 ingreso, Actividad 27 Posesión, Tramite de carné.	TALENTO HUMANO	CERRAD	SI
15	La caracterización del proceso de talento humano evidencia indicadores los cuales no son reportados mediante la plataforma de medición.	TALENTO HUMANO	CERRADA	SI
16	"No se evidencia la evaluación sobre la efectividad de las capacitaciones tomadas por los funcionarios durante al año 2012."	TALENTO HUMANO	CERRADA	SI



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO	EFFECTIVA
17	" No se evidencian los acuerdos de gestión, en las hojas de vida de los funcionarios directivos de la entidad."	TALENTO HUMANO	CERRADA	EFFECTIVIDAD
18	Se evidencia incumplimiento a la verificación del plan de capacitaciones y bienestar, previa probación para su emisión.	TALENTO HUMANO	CERRADA	EFFECTIVIDAD



# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

## AUDITORIA EXTERNA. SEGUIMIENTO NO CONFORMIDADES.

Del 5 al 8 de Agosto de 2013, se llevo acabo auditoria de seguimiento de al sistema de gestión de calidad realiza por Icontec. obteniendo como resultado dos (2) no conformidades.

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO
1	No hay evidencia de cumplimiento de los requisitos contractuales, profesores capacitados y calificados. Evidencia Contrato 009 del 2012 capacitaciones en Inqlés	CONTRACTUAL	CERRADA.
2	No hay evidencia del cumplimiento de los requisitos de la afiliación. Evidencia: Solicitud del 28 de Junio de 2012 de Isidro Paredes Sanabria No. 8230969, no cuenta con fotocopia de la cédula ni el recibo de pago de la nómina	AHORROS	CERRADA.



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1



BIENESTAR CON CALIDAD



Corporación Social de Cundinamarca

# CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

## AUDITORIA INTERNA 2014 INFORME DE NO CONFORMIDADES.

Del 10 al 18 de Julio de 2014 , se llevo acabo auditoria interna al sistema de gestión de calidad apoyada por los auditores internos certificados de la entidad, obteniendo como resultado cuatro (4) no conformidades:

N°	DESCRIPCIÓN	PROCESO	ESTADO
1	No se evidencia la planeación de visitas de promoción 7.1.	BIENESTAR SOCIAL	CERRADA
2	Se evidencio el soporte legalizado del PAC, y plan de acción, más no se presento plan financiero 7.1.	GESTION FINANCIERA	ABIERTA.
3	No se evidenciaron las mediciones de los indicadores de gestion de Enero a Junio de 2014 de PQR 8.2.	ATENCION PQR'S	CERRADA
4	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 para los funcionarios para la vigencia 2014-2015. 6.2.2	TALENTO HUMANO	ABIERTA.

