

| | | | |
|---|---|-------------------------------|------------------------------|
|  |  | <h1>INFORME DE AUDITORÍA</h1> | CODIGO: SCS-GM-FR-04 |
| | | | VERSION: 3 |
| | | | PAGINA: Pagina 1 de 0 |

FECHA

| | | |
|------------|------------|------------|
| 17 | 8 | 2018 |
| DIA | MES | AÑO |

AUDITORIA N°.

AUDITOR LIDER

JUSBLEIDY VARGAS ROJAS

Luz Nancy Durango; Olga Yaneth Muñoz Lara; Ana Herminia Garcia; Norma Patricia Martínez Acosta; Gema Rojas; Margarita Dimate; Gloria Cecilia Rodriguez; Esperanza Tavera; Norma Patricia Martinez; Jezith Cruz; Claudia Fernanda Diaz; Blanca Flor Becerra; Sonia Yazmin Gonzalez.

EQUIPO AUDITOR

| 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA | | |
|---|--|--------------------------|
| Verificar y establecer la implementacion, cumplimiento, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones frente a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. | | |
| 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA | | |
| Evaluar mediante auditoria los procesos de: Atencion al Cliente, Crédito y Cartera, Bienestar Social, Direccionamiento Estrategico, Gestión del Talento Humano, Gestión de la Información, Gestión Jurídica, Gestión de la Contratación, Gestión Financiera, Gestión de Recursos Fisicos y Gestión del Mejoramiento, teniendo en cuenta los requisitos determinados como no aplicables. | | |
| 3. DOCUMENTACION ANALIZADA | | |
| Norma ISO 9001:2015, Información documentada del Sistema de Gestion de la Calidad, Resultado auditorias anteriores, Mapas de riesgo, Acciones de mejora. | | |
| 4. ASPECTOS FAVORABLES | | |
| La disposicion y compromiso de los Auditados con sus equipos de trabajo , incluso contratistas. Es importante resaltar el liderazgo, compromiso y colaboracion permanente del euquipo Auditor interno , desmostrando gran objetividad durante todo el porceso auditor. | | |
| 5. ASPECTOS POR MEJORAR | | |
| El proceso Auditor de los 11 procesos de la CSC, presenta como resultado 22 observaciones, las cuales de conformidad con el Plan de Auditoria, el proximo martes 28 de agosto deben suscribirse las acciones de oportunidad de mejora. | | |
| 6. HALLAZGOS ENCONTRADOS | | |
| NC: No conformidad | | Obs.: Observación |
| N° | DESCRIPCIÓN | HALLAZGO |
| 1 | PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | |
| 1.1 | Se evidencia que los indicadores de calidad asociados al proceso Direccionamiento Estrategico (Hoja de Vida del Indicador) requieren mayor seguimiento y medicion, en materia de evaluacion del desempeño, seguimiento. medicion, analisis y evaluacion. | obs |
| 2 | PROCESO DE CREDITO Y CARTERA | obs |
| 2,1 | Se evidencia listas de chequeo para los créditos las cuales no están soportadas en el sistema gestión de calidad. SGC. "LISTA DE VERIFICACION DE DOCUMENTATOS CREDITOS HIPOTECARIOS". | obs |
| 2,2 | Se evidencia en la hoja de ruta de los créditos que no se encuentra diligenciada por las diferentes áreas, se sugiere actualizar esta hoja de ruta para que sea útil en la medición de los tiempos de la Entidad. | obs |

| | | |
|-----|--|-----|
| 2,3 | Es importante revisar la capacidad de reacción ante las novedades del recurso humano del área, teniendo en cuenta que en las ausencias temporales de los funcionarios por vacaciones por ejemplo no se cuenta con toda la información necesaria que facilite el cambio de funcionario, esto con el fin de evitar traumatismos administrativos. | obs |
| 2,4 | Se evidencio que la AUDIOLINEA se encuentra desactualizada y es una herramienta fundamental y competitiva en la labor de informar y facilitar el acceso a los afiliados a la información de sus créditos recomienda fortalecer este tipo de aplicación tecnológica. | obs |
| 2,5 | Con respecto a la verificación de la propiedad de los clientes o proveedores externos, es importante precisar que se encuentra incluida en el manual de calidad e identifica aquellas propiedades que la Corporación Social tiene como es el caso del contrato novasof, contrato No 13 de 2018, así como la custodia de las escrituras, contrato de No 01 de 2018 .Se recomienda a la oficina Asesora de Contratación, documentar la forma en que se verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores. Por qué solo está identifica y no existe una evidencia de los controles. Incumpliendo el numeral 8.5.3 de la NTC ISO 9001-2015 de la NTC ISO 9001-2015. | NC |
| 3 | BIENESTAR SOCIAL | |
| 3,1 | El procedimiento requiere que el Plan de Bienestar fortalezca la planeación de sus actividades y se presenten ante el Comité Directivo, toda vez que se debe tener en cuenta el cronograma electoral y con la ley de garantías la ejecución de los convenios podría presentar un mayor esfuerzo administrativo en el segundo semestre, por lo que se recomienda contar con todas los acercamientos con los posibles contratantes de los beneficios que se pretenden dar los afiliados. Se debe tener un control y gestión para mejorar las condiciones de los convenios y contratos. | Obs |
| 3,2 | La entidad ha implementado el procedimiento de BIENESTAR, es conveniente que se refuerce la ejecución de las actividades de forma taxativa con el fin de obtener productos como el Plan de bienestar y la realización y ejecución de convenios. | obs |
| 4 | ATENCION AL CLIENTE | |
| 4,1 | De conformidad con la resolución No. 5751 del 2012, la función del seguimiento a las PQRS ésta asignada al Subgerente Administrativo y Financiero; por otro lado el procedimiento CSC-AC-PR-01 ACTIVIDAD No 18 del Sistema de Gestión de Calidad, asigna el reporte a través de informe mensual al asesor y/o profesional especializado de la Gerencia, y el manual de funciones le da una directa interrelación a la oficina de Prensa y Atención al ciudadano con las peticiones de los clientes, por lo tanto se evidencia que existe multiplicidad de actividades en el seguimiento de las PQRS, que deben concentrarse en el área que realmente tiene el espíritu de atención al ciudadano, se requiere una armonización de la Resolución No 5151 de 2012, el manual de funciones y el procedimiento del sistema de Gestión de calidad en materia de medición y seguimientos de las PQRS. Incumpliendo el numeral 8.1. Planificación y control operacional literal b) y d) de la NTC ISO 9001-2015. | NC |
| 4,2 | Se hace necesario para el cumplimiento y seguimiento de las PQRS, presupuestar e instalar la plataforma DATADOC en las instalaciones de la Oficina de atención al Cliente de la Gobernación de Cundinamarca | obs |
| 4,3 | El Plan de Acción requiere la formulación, actualización y validación de la medición de las estrategias de satisfacción del cliente y aumento de afiliaciones, toda vez que se encuentran con dificultades de medición y de verificación de datos. | obs |
| 5 | RECURSOS FISICOS | |
| 5,1 | Las acciones de mejora realizadas al proceso se han venido cumpliendo, sin embargo no se tiene orden ni seguimiento a la efectividad de las mismas. Se recomienda organizaras de conformidad con las normas archivísticas y al Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad. | |

| | | |
|-----|--|------------|
| 5,2 | Los planes de mejoramiento deben tener un seguimiento más estricto, dada la importancia de los entes de control externos. Por lo tanto se solicita generar un punto de control a las fechas que fueron programas en los planes sujetos de revisión el próximo año. | |
| 6 | GESTION DE LA INFORMACION | |
| 6,1 | <p>No se evidencia seguimiento y control del procedimiento CSC-GI-PR-07 CORRESPONDENCIA, el cual tiene por objetivo: "Realizar la recepción, radicación, distribución y entrega de la correspondencia externa de la Corporación Social de Cundinamarca. "Dentro del proceso de Gestión de la Información se evidencio:</p> <p>Al revisar el programa DATADOC, se encontraron solicitudes radicadas como:</p> <p>CO19326 EMBARGOS JUZGADOS, a la fecha no se ha dado respuesta, se cargan como responsable a la secretaria de Servicios Corporativos. Debe revisarse ya que si son embargos se debe estudiar jurídicamente la viabilidad de la solicitud.</p> <p>CO 19374 Solicitud que se le dio respuesta a los 24 días, incumpliendo los plazos establecidos por la Ley.</p> <p>Se debe fortalecer el seguimiento a la correpondencia revisando los tiempos de respuesta. Se debe Revisar el procedimiento en los numerales 5 y 6, y realizar las acciones de mejora correspondientes, para que haya una mayor claridad sobre la radicación y el direccionamiento de la correspondencia, para que el Sistema DATADOC sea una herramienta eficaz en el seguimiento y control de la Correspondencia.</p> | obs |
| 6,2 | Con respecto a la verificación de la propiedad de los clientes o proveedores externos, es importante precisar que se encuentra incluida en el manual de calidad e identifica aquellas propiedades que la Corporación Social tiene como es el caso del contrato novasof, contrato No 13 de 2018, así como la custodia de las escrituras, contrato de No 01 de 2018 .Se recomienda a la oficina Asesora de Contratación, documentar la forma en que se verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores. Por qué solo está identifica y no existe una evidencia de los controles. Incumpliendo el numeral 8.5.3 de la NTC ISO 9001-2015 de la NTC ISO 9001-2015. | NC |
| 7 | GESTION FINANCIERA | |
| 7,1 | Teniendo en cuenta que el recaudo de la cuota de afiliación, afecta al proceso de gestión financiera, se debe revisar el proceso CSC-AC-PR-03-AFILIACIONES en ATENCIÓN AL CLIENTE, por cuanto se está recibiendo el pago de la afiliación antes de su registro en el sistema, quedando las consignaciones sin identificar. | obs |
| 7,2 | Para evitar que sigan apareciendo saldos de los bancos de esos años anteriores se recomienda liderar y coordinar con la tesorería la depuración de los saldos existentes, para evitar que sigan reflejados teniendo en cuenta que vienen de años atrás; si bien es cierto la acción no concierne directamente a este proceso le afecta a su registro de información. | obs |
| 8 | GESTION JURIDICA | |
| 8,1 | Como una estrategia de administración del riesgo ante la reiteración de incumplimientos por mora en la etapa de cobro jurídico, se hace necesario generar una actividad de control en la exigibilidad de títulos valores (pagares) y devolución de escrituras con nota de desgloses por arte del juzgado, en los casos que se constituye en mora por parte del afiliado, se realiza el cobro jurídico ante la instancia judicial correspondiente y se termina el proceso por pago parcial de la deuda. Lo anterior teniendo en cuenta que pese a que se cuenta con título valor exigible, se puede presentar caducidad y/o prescripción en la obligación si de nuevo se genera mora en el pago de la cuotas. Se recomienda crear un mecanismo de control que permita mantener la obligación vigente y sin riesgo de caducidad y prescripción ante reiteración de incumplimientos del afiliado | obs |
| 8,2 | Se sugiere fortalecer las estrategias de cobro de las obligaciones con saldos menores a cuatro (4) salarios mlv, de conformidad con el Acuerdo No 12 de 2015 artículo 27, toda vez que aunque son saldos menores por costo beneficio no es viable de ser demandadas. Sin embargo la Oficina deberá utilizar todos los mecanismos necesarios para su cobro y efectivo recaudo. | obs |

| | | |
|---|--|------------|
| 9 | CONTRATACION | |
| 9,1 | De conformidad con el cuadro de control que mide trimestralmente el cumplimiento y reevaluación de la totalidad de los contratos se puede evidenciar que ha tenido un gran mejoramiento en cuanto a implementación de la medida de control, teniendo en cuenta que en el 2017 tan solo el 64% de los contratos presentaba la reevaluación y el 32 % no cumplía con este seguimiento, existiendo un 4% que no le aplicaba por los términos de ejecución del contrato (situación que en la actualidad no existe). En el 2018 podemos verificar la evolución a través del informe de cumplimiento de los contratos en un 98% con reevaluación de proveedores y solo dos contratos que representan el 2 % no han entregado este producto. El contrato No 18-070 con supervisión de la Subgerencia administrativa y financiera y contrato No 18- 041 a cargo de la Subgerencia de Corporativos. Por lo tanto requiere un mayor compromiso por parte de estos dos procesos. | obs |
| 9,2 | Es importante precisar que por ser un proceso de apoyo tiene una estrecha relación con la planeación de la contratación, las etapas previas, de ejecución, supervisión y cumplimiento de los contratos, razón por la cual requieren de mayor fortalecimiento en el análisis de sus necesidades, las condiciones técnicas, estudios de mercado, elaboración en general de los estudios previos, teniendo en cuenta que la oficina de Control interno evidencia que los documentos de los contratos, presentan errores en la transcripción, en el planteamiento del estudio del mercado; la redacción de fechas en los certificados de cumplimiento y utilización de formatos por modalidad de contratación. Se recomienda a la Oficina Asesora de contratación adelantar una estrategia de actualización y mejores prácticas en la elaboración de los documentos de las etapas contractuales dirigidos a los responsables de la contratación, con el fin de armonizar los hallazgos encontrados por la auditoría interna y externa de la Corporación. | obs |
| 10 | TALENTO HUMANO | |
| 10,1 | Fortalecer el uso permanente de la documentación contenida en los formatos del sistema de gestión de calidad específicamente en el formato CSC - GTH - FR - 13 y los formatos de evaluación de capacitación CSC - TH - FR - 14 y evaluación de la eficacia de la capacitación CSC - TH - FR - 15. | obs |
| 10,2 | Fortalecer la especificación en los procedimientos en cuanto las verificaciones /o validaciones en el sistema SIGEP para Nombramiento y Posesión de los cargos de la entidad, con el fin de evitar incumplimientos legales. | obs |
| 10,3 | Se debe generar el documento final del Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo e integrar el cronograma para que se efectúe el seguimiento al mismo, como uno de los documentos necesarios para dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión en este aspecto normativo. | obs |
| 10,4 | No se evidencio conocimiento ni seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad en materia de la medición de los indicadores de calidad establecidos para el Proceso de Talento Humano, independientemente de que algunos de ellos se encuentren contenidos en la medición de los indicadores del Plan de Acción de la dependencia, lo cual impide evaluar el desempeño y la eficacia del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad. | obs |
| 11 | EVALUACION | |
| 11,1 | En el proceso de evaluación en el procedimiento CSC-GM-PR-3 V 3 ADMINISTRACION DEL RIESGO, Se recomienda realizar la actividad No 11 denominada ACTUALIZACION DEL RIESGO Y/O REPORTE DE ACTIVIDADES, se recomienda un oportuno seguimiento por parte de los dueños del proceso para que Control Interno verifique | obs |
| 11,2 | En el sistema de gestión de calidad todas las dependencias deben alimentar el sistema con las acciones preventivas y correctivas de forma tal que se encuentre actualizado. Se recomienda fortalecer la actualización de información que se ha venido levantado. | obs |
| 7. CONCLUSIONES DE LA EVALUACION | | |
| El proceso de Auditoría, generó en todos los procesos una importante dinámica de mejora, desde su preparación hasta el cierre de auditorías la Alta Dirección se comprometió en revisar sus procesos, generar alertas, reorganizar y facilitar el cumplimiento a los sistemas de gestión. Es importante resaltar que la Auditoría mantuvo un alcance interdisciplinario y permitió no solo revisar la implementación de nuestro Sistema de gestión de Calidad, también permitió evaluar el avance y la necesidad de implementación del nuevo modelo de integral de planeación y gestión MIPG. | | |
| 8. ANEXOS | | |
| 11 listas de verificación, 11 informes de auditoría, 13 evaluación de auditores | | |