

INFORME DE AUDITORÍA

CODIGO: SCS-GM-FR-04

VERSION: 3

PAGINA: Pagina 1 de 0

AUDITORÍA Nº. 01

FECHA

16

9

2019

DIA

MES

AÑO

AUDITOR LIDER

Luis Miguel Pirela Castañeda

EQUIPO AUDITOR

Jimmy Julian Vallejo Caro, Angela Viviana Rojas Lara, Ana Herminia García, Gloria Cecilia Rodríguez Valencia, Luz Nancy Durango, Johana Acosta Peña, Mery Esperanza Tavera, Jhon Edwin Ochoa Casas, Claudia Fernanda Diaz Toledo, Flor Elvia Pinzón Rojas, Jose Jezith Cruz Gutierrez, Norma Patricia Martínez Acosta.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento y mejora continua del Sistema 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 AUDITORÍA

Evaluar mediante auditoria los procesos de Atención al cliente, Crédito y Cartera, Bienestar Social, Direccionamiento Estratégico, Gestión del Talento Humano, Gestión de la Información, Gestión Financiera, Gestión de Recursos Físicos, y Gestión de Mejoramiento teniendo en cuenta los requisitos determinados como no aplicables.

3. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Se revisaron los 6 procedimientos que comprenden el proceso de TTHH, para lo cual se analizaron documentos puntuales como: Memorando N°01-2019 de la Subgerencia Administrativa y financiera, correo electrónico de novedades Retroactivo 2019 enviado por Jaqueline Medina (Técnico operativo), Matriz de seguimiento evaluación de desempeño 2018, planta de personal pre pensionados, cronograma de actividades de bienestar funcionarios 2019 y programación de capacitaciones 2019.

GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS

Plan Anual de Adquisiciones
Plan de Infraestructura vigencia 2019
Plan de mantenimiento preventivo y correctivo vigencia 2019
HOJA DE VIDA DE LOS VEHICULOS CON PLACAS: OHK 865, OFK 487
CSC-GF-PR-07 Plan de Mantenimiento del Parque Automotor 2019
FORMATOS: CSC-GRF-FR-10, CSC-GRF-FR-04
CSC-RF-PR-05 Administración del Parque Automotor_V2.0
Informe ARI POSITIVA
Carpeta de solicitud de materiales
Carpeta salida de elementos de consumo de la entidad
Carpeta entradas al almacén
Carpeta proceso de bajas

ATENCIÓN AL CLIENTE

Procedimiento CSC-AC-PR-03 AFILIACIONES
Procedimiento CSC-AC-PR-02 ATENCION PQRS
Carpeta soporte radicación afiliaciones
Correos electrónicos
Datadoc

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Norma ISO 9001-2015 requisitos aplicables al Proceso de Gestión de la Información; manual de calidad, información documentada del Sistema de Gestión de Calidad aplicable al Proceso de Gestión de la Información (Procesos, procedimientos, caracterizaciones, mapas de riesgos, indicadores de gestión, planes de mejoramiento, de acción y de obligatorio cumplimiento de acuerdo MIPG, resultado de auditorias internas y externas, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).

CRÉDITO Y CARTERA
Norma ISO 9001:2015, Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, Mapas de riesgo, Acciones de mejora.
BIENESTAR SOCIAL
Norma ISO 9001-2015 requisitos aplicables al Proceso de Bienestar; manual de calidad, información documentada del Sistema de Gestión de Calidad aplicable al Proceso de Bienestar (Procesos, procedimientos, caracterizaciones, mapas de riesgos, indicadores de gestión, planes de mejoramiento, de acción y de obligatorio cumplimiento de acuerdo MIPG, resultado de auditorías internas y externas, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).
GESTIÓN CONTRACTUAL
INDICADORES CONTRATACION SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019, publicado en la ruta de calidad de la entidad Carpeta abierta de Diego Fernando Molina 19-005. Carpeta cerrada de Danny Rene Caicedo Vasquez 18-029. contrato PMC-CSC-10-2019. Contratación por Licitación Pública LP-CSC-01-2019 CSC-GC-PR-02 Procedimiento de Contratación Directa CSC-GC-PR-03 Procedimiento de Mínima Cuantía CSC-GC-PR-04 Procedimiento de Selección Abreviada CSC-GC-PR-05 Procedimiento de Licitación Pública
GESTIÓN JURIDICA
FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA, MANUAL DE FUNCIONES, CARACTERIZACIÓN, PROCESOS DE LA DEPENDENCIA, BASE DE DATOS DE PROCESOS EJECUTIVOS, NORMOGRAMA, RIESGOS, SISTEMA DATA DOC
GESTIÓN FINANCIERA
Plan financiero vigencia 2019 Reporte 901 de Novasoft Reporte Test110C de Novasoft Carpeta conciliaciones bancarias Programa anual mensualizado Cartelera de publicaciones del tercer piso, frente a la oficina de Talento Humano Procedimiento CSC-GF-PR-06 Ejecución presupuestal de gastos Matriz de riesgos vigencia 2019 Documento 601 Plan de acción 2019
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Norma ISO 9001:2015, Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, Mapas de riesgo, Acciones de mejora.
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO
Se revisó cada uno de los 3 procedimientos que comprenden el proceso de Control Interno, los cuales son Auditorías Internas, Acciones correctivas y de mejora y la administración del riesgo.
4. ASPECTOS FAVORABLES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Apropiación del proceso en cuanto su objetivo aporte a la Corporación Social de Cundinamarca, disposición de todos los involucrados para dar respuesta a la auditoría. Se evidenció en la muestra tomada el soporte de la declaración de bienes y rentas presentada con oportunidad. 7.1.6. Control de la información documentada en su actualización. Afecta los 7.1.6 conocimientos de la entidad.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
Es allegado a la auditoría el Plan de mantenimiento de la infraestructura, el cual contiene a su vez el cronograma del mantenimiento del edificio, verificando su cumplimiento. Se evidencia que se practicó el proceso de lavado y desinfección de los tanques aéreos ubicados sobre la cuarta planta, siguiendo la recomendación en el protocolo en trabajo de alturas. Se instalaron 3 (tres) estaciones cebaderas para el control de plagas (roedores).
Se realiza la revisión de las hojas de vida de los vehículos y se establece que la información registrada es clara y de fácil acceso, se determina que para la vigencia 2019 se ha mejorado el registro y archivo de la información documentada.
Se realiza una inspección del deshumificador y se evidencia que se encuentra bajo los parámetros establecidos para su uso óptimo.
Se ha mejorado en la inmediatez en las solicitudes y requerimientos hechos por los funcionarios. Se mejoró ostensiblemente el orden y el aseo dentro de los registros documentales y almacén general. Los inventarios generales e individuales tienen una mayor correlación a lo asignado físicamente y en el sistema Novasoft, para lo cual se tiene una plantilla que se está trabajando en coordinación con la dirección de contabilidad, presupuesto y Novasoft para subirla a un módulo de propiedad planta y equipo que desarrolló la empresa Novasoft, debidamente ajustada a las NIIF.
Cuando llegan los elementos se coteja con el contrato el cual tiene las especificaciones técnicas y si cumple se revisa y se firma la remisión. En el evento de incumplir con las especificaciones técnicas del producto se devuelven.

ATENCIÓN AL CLIENTE
Compromiso de líder del proceso, para llevar a cabo las actividades propias de su cargo.
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Se evidencia que la Entidad a través del proceso de Gestión de la Información, viene cumpliendo con la elaboración y publicación de los diferentes planes exigidos así: Plan de seguridad y Privacidad de la Información. Plan de Tratamiento de Riesgos de seguridad y Privacidad de la Información Plan estratégico de tecnologías de la Información PETIC Plan Institucional de Archivos -PINAR
Se evidenció que la Corporación Social de Cundinamarca cuenta con unas tablas de retención Documental aprobadas por el Comité Departamental de Archivo, mediante Acuerdo No. 10 del 22 de agosto de 2019 las cuales contienen: a. La distribución, acceso, recuperación y uso. b. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legalidad. c. Control de Cambios (control de Versión) d. Conservación y disposición.
Se evidenció que para proteger la información documentada que ya se encuentra en el archivo se usa el Procedimiento CSC-GI-PR-06 Solicitud documentos de archivo, el cual es firmado por los Subgerentes, Directores o Jefes de Oficina que requieren los documentos, es importante resaltar que desde el año 2017, el funcionario responsable del archivo, escanea los documentos que no requieren ser originales y se los envía al solicitante, para evitar extraer de los expedientes los documentos originales, esto hace que los documentos tengan una mayor protección.
CRÉDITO Y CARTERA
Los líderes de proceso muestran conocimiento sobre los procedimientos asociados a sus procesos, conocen de las actividades asociadas a los mismos
En el proceso de Cartera se evidencia una gestión buena frente al recaudo de la cartera.
BIENESTAR SOCIAL
Con respecto a los subsidios icfes se viene trabajando con los convenios desde el 2003 a la fecha cumpliendo con los desembolsos, hubo una suspensión de los mismos por la devolución de ahorros, de la misma forma se priorizaron los subsidios y los desembolsos que se requirieron en sus momentos, la normalización de los pagos se reactivó en el 2017 manteniendo el cronograma de pagos debidamente soportados.
En la caracterización del proceso se identifica el objetivo, se evidencia el alcance y sus actividades las cuales se viene desarrollando así: En el tema de Bienestar no se han ejecutado las actividades, se aclara que se han solicitado propuestas con empresas con el fin de obtener convenios que permitan brindar el enfoque del bienestar al afiliados, es de notar que dicho trabajo debe ir articulado con la gerencia ya que desde allí debe salir la autorización para que estas propuestas se hagan realidad Con respecto a los subsidios icfes se viene trabajando con los convenios desde el 2003 a la fecha cumpliendo con los desembolsos, hubo una suspensión de los mismos por la devolución de ahorros, de la misma forma se priorizaron los subsidios y los desembolsos que se requirieron en sus momentos, la normalización de los pagos se reactivó en el 2017 manteniendo el cronograma de pagos debidamente soportados. La oportunidad de mejora queda para la actividad de bienestar al afiliados.
Es importante tener en cuenta la importancia de la meta 219 la cual hace relevancia al tema de bienestar a los afiliados, la gerencia debe realizar la revisión de dichos convenios, a previas solicitudes que ya se han echo.
Por parte de la Funcionaria Profesional Universitario del área de la Subgerencia de servicios corporativos de la Entidad, se lleva un control en Excel y hoja de ruta de cada uno de los ICFES donde se registran.
Se pasa acción de mejora por parte de la usuaria la cual ya fue cerrada en el 2016 por la actual jefe de control interno, no se han dejado de girar los icfes.
GESTIÓN CONTRACTUAL
El líder del proceso de Gestión de la Contratación toma conciencia de la política de calidad, objetivos e implicaciones del proceso con el cumplimiento a la gestión realizada y el sistema de gestión de calidad.
GESTIÓN JURÍDICA
La actitud y disposición para brindar información a la auditoría, la acción de mejora dirigida a la construcción del manual del daño antijurídico y el resultado de la evaluación de la firma A,B,C de la cobranza y de los dos abogados de apoyo a la supervisión, lo cual da cuenta de la efectiva gestión de cobro jurídico para recaudo de cartera de obligaciones a cargo de la entidad.
GESTIÓN FINANCIERA
Plan financiero: Se evidencia el plan financiero y se actualiza y ajusta segundo el cuatrienio emitido por la gobernación de Cundinamarca. Se evidencia publicación a los entes de control correspondientes.
Se evidencia cumplimiento en el cronograma para la vigencia 2019 y además la oficina tiene un tablero con las fechas de presentación de informes a entes de control.
Primero llegan con una relación en el libro a la secretaria de tesorería, se escanea y se genera una carpeta digital y se genera un back up diario. (Se sugiere realizar una revisión en el procedimiento de Tesorería). Se chequea que todos los documentos sean visados en el reporte 901 por contabilidad. Se debe firmar todas las órdenes de pago y todas las resoluciones firmadas por el ordenador del gasto o delegado.

Se evidencia el programa anual mensualizado aprobado mediante 011 del 28 de diciembre de 2018, con sus respectivos rubros mensuales.
Se han estado depurando las conciliaciones y en el año 2019 no hay partidas por depurar.
A través de las directrices anuales que emiten la secretaria de hacienda y planeación del departamento y al interior se hace a través de memorandos a las diferentes áreas solicitando la información para la elaboración del presupuesto.
Publicación presupuestos y estados financieros se encuentra en cartelera dentro de la entidad en el tercer piso cada mes y en la página web se publica anualmente a final del año.
Se revisa la matriz de riesgos del año 2019 y se evidencia que se ha realizado las actividades conforme a lo proyectado sin ningún inconveniente en la ejecución.
Se verifica el plan de acción del proceso y cumple con lo planeado, midiendo a su vez mediante los indicadores propuestos en la misma.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
La Gerente General orienta y planifica de manera adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad demostrando así compromiso por la mejora continua y apropiación por del mismo sistema.
Se identifican claramente las partes internas y externas interesadas.
Desde la Gerencia de la entidad se planifica de manera adecuada, aplica a las herramientas de Ley tales como Plan de Adquisiciones, Presupuesto, Plan de Compras etc.
La alta dirección se encuentra comprometida con el cumplimiento de las dos metas establecidas para la Corporación en el Plan de Desarrollo Unidos podemos mas 2016-2019.
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO
La oficina de control interno por ser líder en la realización de auditorías, cuenta con la información actualizada y disponible para efectuar el proceso de la auditoría que le compete.
Hubo muy buena disposición de parte del jefe encargado de la Oficina de Control Interno, así como del contratista asignado.
5. ASPECTOS POR MEJORAR
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Seguimiento y evaluación a la plataforma del SIDEL evaluación del desempeño de todas las áreas, consultar las calificaciones el administrador del sistema. No se imprimió el reporte de esta desde la plataforma del administrador.
Se evidenciaron los requerimientos realizados al sistema integrado Novasoft del módulo de nómina, en cuanto a solicitudes en trámite para el pago del retroactivo de los funcionarios. (siendo traumática su elaboración debido al software).
7.5.2 creación y actualización se evidenciaron la carpeta de actas del comité de personal, realizadas se encontraban sin firmas de los integrantes.
Se evidenció que en la Hoja de vida de Johanna Paola Medina Rodríguez reposaba acta de posesión con fecha de 30 de enero de 2019, y formulario de afiliación a caja de compensación con fecha de 09 de agosto, el cual fue aprobado hasta el día 21 de agosto, las fechas de afiliación CCF no se encontraban anteriores o igual a fecha de posesión de la funcionaria.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
Se evidencia que hay un listado de necesidades consolidado por el líder del proceso, pero no hay claridad al desglosar los requerimientos por cada uno de los procesos de la entidad.
Se establece que hay conocimiento del procedimiento y cumplimiento del mismo. Se evidenció que el procedimiento "CSC-GF-PR-07 Plan de Mantenimiento del Parque Automotor 2019" tiene las especificaciones y actividades propias del procedimiento, pero además anualmente incluyen el plan anual de mantenimiento de vehículos, en el mismo documento lo que genera confusión en su interpretación.
Se evidencia incoherencia en la relación entre la carpeta de solicitud de materiales con las salidas de los elementos de consumo de la entidad. Los registros del formato CSC-GRF-FR-03 Solicitud elementos almacén no tienen claridad en el control de entrega si se entregó o no y la cantidad entregada.
ATENCIÓN AL CLIENTE
Revisión procedimiento del proceso de atención al cliente, para ajustar las tareas que no están parametrizadas.
Fortalecer la información y comunicación entre la Oficina de Prensa y Atención al Cliente y los diferentes procesos asociados a la entidad.
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Se recomienda que si documentan acciones de Mejora, que éstas se lleven a cabo y no solamente queden en el papel.
Al revisar el Plan de Acción del proceso de Gestión de la Información, se evidencia que no se está midiendo, ni haciendo seguimiento al procedimiento de Correspondencia, es importante verificar si este procedimiento se incluye en el proceso de Atención al Cliente el cual lleva el seguimiento y control de los PQ.R.
Se recomienda que el Líder del Proceso siempre asista a las Auditorías, ya que a pesar que los funcionarios a cargo de cada actividad estuvieron prestos en las información solicitada.
Se recomienda verificar el formato CSC-GI-FR-07_ActaTransferenciaDocumentosV6, para incluir campo que lleve Vo. de quien certifique que los documentos (caso pagarés) remitidos, cumplen con las legalidades exigidas por la Entidad.

Se evidenció que la Oficina de tesorería tenía programado el mantenimiento de los equipos de computo, pero al revisar la evidencia no se encontró, como si no se hubiera realizado el mantenimiento. Verificar y cumplir estrictamente el cronograma en el caso de reprogramar que quede evidencia de la nueva fecha de mantenimiento.
CRÉDITO Y CARTERA
La entidad efectuó el cambio de la meta 218 el cual consistía otorgar 5000 créditos a los afiliados de la entidad, se determino finalmente modificar la meta para el otorgamiento de 8000 créditos, cambio que se efectuó sin tener mayor análisis sobre el comportamiento histórico de los últimos dos años.
Se puede fortalecer el trabajo de empoderamiento y apropiación del sistema de gestión así como de sus herramientas asociadas al mismo.
En el procedimiento de Cartera se puede establecer un formato estándar a fin de obtener la información estandarizada de todas las pagadurías de las entidades públicas del orden territorial.
En el procedimiento de Cartera se debería contemplar la posibilidad de contar con los servicios tercerizados de una empresa que se encargue de la gestión para cobros persuasivos, como etapa previa al proceso jurídico de orden coactivo.
A lo largo del ejercicio auditor se evidencia una entidad pública cuya nacionalidad comprende principalmente la colocación de créditos, no obstante no es claro como se generan de manera adicional los espacios de felicidad incluidas en la misión de la entidad.
BIENESTAR SOCIAL
Tiene el plan de acción definido con sus actividades, pero se evidencia un plan de acción que están manejando, para la medición el cual se articula con el que esta colgada en le SGC, se les recomienda que la información del plan de acción sea entregada en la plantilla del plan de acción definido.
GESTIÓN CONTRACTUAL
Se evidencia que el proceso de Gestión de la Contratación ha implementado dentro de las actividades, la contratación por medio de la plataforma SECOP II, pero no se ha procedimentado dicha gestión para que esté acorde a lo establecido en los actuales procedimientos del proceso.
Se sugiere replantear el indicador para que mida número de contratos ejecutados vs presupuesto planteado en el plan de adquisiciones anual del 2019.
Se evidencia que en los contratos existen errores de escritura que pueden ser humanos o del sistema, se debería tener mas cuidado y minucia dentro del proceso de revisión y firma de los documentos.
GESTIÓN JURIDICA
Realizar seguimiento a las acciones de mejora que se encuentran documentadas en la oficina de control interno, para asegurar la ejecución de las actividades proyectadas y el cierre de tales acciones.
El comité de conciliación fortalece en las entidades la prevención de daño antijurídico, razón por la cual debe verificarse la reunión periódica independientemente que hayan casos para resolver, lo anterior en consonancia con la reglamentación interna. De igual manera debe reportarse su actuación a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
Se recomienda respetuosamente la revisión de indicadores de la dependencia, para determinar si lo que se mide, aporta avance al proceso de gestión jurídica.
El mapa de riesgos debe armonizarse con el manual de daño antijurídico además de verificarse que contenga los riesgos de mayor importancia, para emprender acciones tendientes a su correspondiente control.
GESTIÓN FINANCIERA
La tesorería paga según la resolución de cuenta cobro del contratista y orden de pago, la funcionaria de tesorería recomienda que el control en los pagos a cuentas de cobro se genere desde la expedición de la resolución.
En el procedimiento Gastos o pagos CSC-GF-PR-02 se entregan los cheques con las carpetas completas a la gerencia y se realiza el control con el reporte Tes110C (el cual se debe modificar en la actividad 11).
Se encuentran partidas de los años 2014, 2015 y 2018 las cuales la actual tesorería ha realizado mejor gestión, teniendo en cuenta que al inicio de año había 5 (cinco) páginas de conciliaciones y a hoy hay solo una.
Se evidencia que los términos de las conciliaciones no están estandarizados en la entidad.
Se evidencia que el proceso de gestión financiera controla y ajusta sus informes a partir del sistema Novasoft; la información registrada en sistema Novasoft es la columna vertebral de la entidad el cual ayuda a una mejor y más rápida comunicación dentro de la entidad, pero estos módulos que se comunican entre sí, en ocasiones no funcionan correctamente, se sugiere realizar las revisiones correspondientes con el proveedor y hacer las pruebas necesarias para que el sistema tenga más fluidez en su ejecución.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
La entidad deberá formular su respectivo plan estratégico, el cual deberá alinearse con el Plan de Desarrollo Departamental.
Se puede fortalecer el trabajo de empoderamiento y apropiación del sistema de gestión así como de sus herramientas asociadas al mismo.
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO
Retroalimentar de manera continua a los funcionarios en cuanto a los boletines informativos que emana dicha dependencia.

6. HALLAZGOS ENCONTRADOS

NC: No conformidad		Obs.: Observación
Nº	DESCRIPCIÓN	HALLAZGO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
1.1	La carpeta de actas del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo no cuenta con firmas de los asistentes, por lo cual no tendría validez ninguna de las reuniones efectuadas; solo 1 de 7 actas cuenta con firmas, se debería anexar las planillas para guardar el respectivo registro, ya que estas existen pero hay dificultad en su búsqueda.	Obs
1.2	No hay evidencia de la realización de las Evaluaciones de Desempeño de funcionarios del 2 trimestre de 2019, por lo cual se recomienda de manera periódica hacer seguimiento y dejar evidencia de ello, conservar la información documentada apropiada como competencia. Esto afecta el numeral 7.5.1 literal b de la norma ISO 9001:2015.	NC
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS		
2.1	Se recomienda tener claridad documental al realizar el listado de las necesidades que evidencien la inclusión de cada un de los procesos de la entidad.	Obs
2.2	Se recomienda precisar los términos del procedimiento, para evitar confusión en la elaboración de los informes anuales de mantenimiento de vehículos. Para mayor precisión se aclara que el procedimiento y el informe no debería estar en el mismo documento.	Obs
2.3.	Se recomienda tener coherencia en las dos carpetas que permita comparar las solicitudes realizadas al almacén y las salidas generadas desde el mismo.	Obs
2.4	No se visualizó en las carpetas, el acto administrativo mediante el cual el conductor que sale a vacaciones hace entrega del vehículo ni los inventarios en la vigencia 2018 al conductor que lo reemplaza, afectando el numeral 7.1.3 Literal c de la norma ISO 9001:2015. Se debe para la vigencia 2019 y futuras vigencias dar aplicación al procedimiento contemplado en el SGC en tratándose de la emisión del acto administrativo mediante el cual se entrega el vehículo al conductor y del inventario respectivo.	NC
2.5	Se evidencia que el extintor ubicado en el primer piso frente a la oficina del almacén general de la entidad tiene fecha de vencimiento en septiembre del 2018, afectando así el numeral 7.1.5.2 literal b, que habla de las calibraciones a los equipos de la entidad las cuales se deben mantener y tener un control de estas.	NC
ATENCIÓN AL CLIENTE		
3.1	Se revisa los soportes documentales de cada una de las carpetas, cumpliendo con todos los requisitos manifestados en la actividad 3 del procedimiento CSC-AC-PR-03, a excepción de la cédula que se evidenció al 100% de la solicitante Fanny Yolima Zamora Garcia, por cuanto la que solicita el procedimiento es al 150%.	Obs
3.2	Se evidencia el no cumplimiento con el procedimiento, por cuanto en la Oficina de Prensa y Atención al Cliente en la actualidad se cargan las afiliaciones al Sistema NOVASOTF y según el procedimiento estas no se deben subir al sistema NOVASOFT; aduciendo la Jefe de la Oficina que el procedimiento lo socializaron la semana anterior a la auditoria.	NC
3.3	Se evidenció en listado enviado por la encargada de la ventanilla de Correspondencia que existen PQRS sin la respuesta oportuna.	NC
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
4.1	En la Auditoria Interna del 2018 se dejo una oportunidad de mejora para revisar el procedimiento CSC-GI-PR-08 Soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento, para orientara más a los usuarios que requieren o solicitan un soporte de sistemas. A pesar que se evidencia se lleno un formato de Acción de Mejora a la fecha el procedimiento no ha tenido ninguna mejora. Se sugiere nuevamente que el procedimiento CSC-GI-PR-08 Soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento, sea revisado y actualizado para que de forma clara pueda guiar a los usuarios en la solicitud y respuesta de los requerimientos de sistemas y genere valor al Sistema de Gestión de calidad.	Obs.
CRÉDITO Y CARTERA		
5.1	En la actividad No. 08 del procedimiento de crédito y cartera se solicito conforme a lo establecido la póliza a la compañía de seguros, actividad donde se evidencio que los documentos eran entregados a la mano y sin control con lo que no se garantiza la salvaguarda de la información así como incumplimiento al registro CSC-CI-FR07.	NC
5.2	Se evidencian registros sin el diligenciamiento total de los campos solicitados, el formato CSC-CR-FR 06 perteneciente a la actividad 10 y 11 del procedimiento de Crédito No Hipotecarios, la evidencia se obtiene de la solicitud del crédito de la señora ANA DELA TIBADUIZA. Se debe tener más cuidado en el diligenciamiento de la documentación, garantizando el llene de todos los campos y trazando una linea en los campos que la información no aplica.	NC
5.3	El líder de proceso de Crédito y Cartera ubica en la herramienta dispuesta por la entidad la Misión de la entidad no obstante al ser responsable de un proceso Misional debe comprender y aportar desde sus funciones al cumplimiento de la misma, hecho que no se logro determinar con claridad toda vez que no se determina con claridad el como se genera una verdadera cultura de ahorro tal y como lo establece la Misión.	NC

5.4	A la fecha del ejercicio auditor el líder de proceso no ha realizado seguimiento ni tratamiento alguno sobre los dos riesgos asociados.	NC
BIENESTAR SOCIAL		
6.1	En la caracterización del proceso se identifica el objetivo, se evidencia el alcance y sus actividades las cuales se viene desarrollando así: En el tema de Bienestar no se han ejecutado las actividades, se aclara que se han solicitado propuestas con empresas con el fin de obtener convenios que permitan brindar el enfoque del bienestar al afiliados, el proceso debería comunicar al direccionamiento estratégico el plan de acción, con gestión y avances para poder generar oportunamente estrategias que permitan cumplir con el plan trazado.	Obs.
GESTIÓN CONTRACTUAL		
7.1	Se sugiere replantear el indicador para que mida numero de contratos ejecutados vs presupuesto planteado en el plan de adquisiciones anual del 2019.	Obs
7.2	No se tienen claro los criterios de calificación a los contratistas de la entidad. Afectando el numeral 9.1.3 literal c de la norma ISO 9001:2015	NC
7.3	Se evidencia que el contrato PMC-CSC-10-2019 en la carta de invitación pública el nombre quien suscribe no corresponde en su totalidad al líder de proceso.	Obs
7.4	Se evidencia que la oficina de contratación ha comenzado a realizar desde la vigencia del año 2018 contratos por medio de la plataforma del SECOP II, se sugiere que por medio de los procedimientos de calidad se actualice esta información.	Obs
7.5	Se evidencia que los procedimientos solicitan subir los contratos al SECOP y Página web de la entidad, se evidencia que los contratos no se han subido a la página web de la entidad sino que se referencian por medio de un listado de contratos gestionados por la oficina de contratación. Se sugiere validar la necesidad de subir los contratos a la página web y posteriormente realizar las acciones de mejora que correspondan.	Obs
GESTIÓN JURIDICA		
8.1	Independientemente del seguimiento de Control Interno, Se debe verificar el avance de las tareas de las acciones de mejora que se encuentran registradas en la Oficina de Control Interno, para activar las tareas o si ya se realizaron para cerrarlas.	Obs.
8.2	Es importante que la dependencia se asegure de la presentación de las demandas, por cuanto la metodología de la firma de realizar persuasivo, puede distraer el cobro jurídico, sumado a la cantidad de obligaciones registradas en la matriz de procesos. Se recomienda la revisión de los indicadores, por cuanto las obligaciones remitidas por cartera versus las obligaciones entregadas a los abogados, no mide la gestión de los abogados, que en últimas es el producto o resultado que se espera. Procede también adicionar otro indicador de eficacia en este sentido.	Obs.
GESTIÓN FINANCIERA		
9.1	Se evidencia que el pago doble a contratistas tiene una baja probabilidad de generarse, pero no se evidencia un control estricto que impida que suceda, se sugiere realizar una reunión con todos los funcionarios que tengan a su cargo el tramite de las cuentas de cobro para identificar, analizar los riesgos y controles necesarios para este tipo de tramite.	Obs
9.2	Se sugiere realizar una revisión de todos los procedimientos del proceso de Gestión Financiera debido a que los documentos generados por el sistema Novasoft hace que el nombre de las transacciones cambie, generando una desactualización en los procedimientos actuales.	Obs
9.3	Las conciliaciones bancarias entre la oficina de contabilidad y la tesorería se ha realizado coordinadamente, pero se evidencia que no hay claridad en la terminología utilizada en la documentación; se sugiere realizar un glosario que permita a las dos oficinas tener una comunicación mas asertiva en la transferencia.	Obs
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
10.1	En el procedimiento de Direccionamiento Estratégico se identifican para determinar el análisis de contexto unos formatos que no son los dispuestos en el Sistema de Gestion de Calidad - Ruta de la Calidad, afectando el numeral 7.5.1 literal b de la norma ISO 9001:2015.	NC
10.2	No se logra evidenciar el cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano en relación a la rendición de Cuentas afectando el numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2015 y lo establecido en ley.	NC
10.3	En el procedimiento de Direccionamiento Estratégico no hay claridad en la presentación de los indicadores de gestión los cuales puedan ser tenidos en cuenta para las oportunidades de mejora.	Obs
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
11.1	Se evidencia que la oficina de control interno ha cumplido con el envío de correos de autocontrol, pero se sugiere que la oficina evalúe como determinar un mayor impacto a la hora de socializar los tipos enviados por ella.	Obs

7. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

Se evidencia una entidad con un Sistema de Gestión en la Calidad adoptado en un estado de madurez para condiciones optimas en relacion con el ofrecimiento de productos misionales que en su mayoría se funda sobre el ofrecimiento de productos crediticios (prestamos)

Se puede concluir que los funcionarios contratistas y demas colaboradores de la Corporacion Social de Cundinamarca muestran conocimiento y apropiacion por el sistema identificando en su mayoría la herramienta dispuesta por la alta direccion denominada la Ruta de la Calidad (carpeta compartida)

Se destacan los procesos de Direccionamiento Estrategico y Cartera, siendo estos un soporte principal para el cumplimiento de la misionalidad de la entidad

Desde la eliminacion de la cuota de afiliacion se evidencia un aumento significativo de afiliados al momento del ejercicio auditor la entidad cuenta con 15,302 afiliados, concepto con tendencia al aumento habida cuenta que es un hecho positivo el no cobrar la afiliacion a la Corporacion

La entidad se destaca por ofrecer a sus afiliados una gama de productos crediticios adaptable a las necesidades y condiciones de cada usuario.

Debera la entidad determinar con claridad el cobro por concepto de los derechos de estudio esto como quiera que en la actualidad se efectua un cobro unico si tener en cuenta lo dispuesto en el acuerdo No 013 de 2015 articulo 10 modificado por el acuerdo No 02 del 2016 articulo 10.

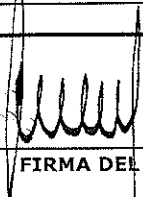
Si bien la entidad cuenta con Planes de Accion por areas, se hace necesario de manera adicional adoptar el respectivo Plan Estrategico el cual se debera alinear con el Modelo Integrado de Planeacion y Gestion MIPG.

Se debera fortalecer y actualizar la matriz de indicadores de gestion.

8. ANEXOS

TOTAL NO CONFORMIDADES : 12

TOTAL OBSERVACIONES : 18


FIRMA DEL AUDITOR