



INFORME DE AUDITORIA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

No. 1

16 diciembre 2019

REALIZÓ	PROYECTO REVISÓ	APROBO
JIMMY VALLEJO	JUSBLEIDY VARGAS	COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO
PROFESIONAL CONTROL INTERNO	JEFE DE CONTROL INTERNO	

1. TABLA DE CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. CONTROLES	3
3.1. CONTROLES ESPECÍFICOS	3
3.2. ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
RESULTADOS DE LA AUDITORIA	4
4.1. ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGOS	4
4.2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS POR PROCESO	6
4.3.1. Direccionamiento Estratégico	6
4.3.2. Atención al cliente	8
4.3.3. Bienestar social	9
4.3.4. Cartera y ahorro	10
4.3.5. Gestión contractual	12
4.3.6. Gestión de la información	13
4.3.7. Gestión recursos físicos	15
4.3.8. Talento humano	17
4.3.9. Gestión financiera	19
4.3.10. Gestión jurídica	20
4.3.11. Gestión de mejoramiento	22
5. CONCLUSIONES	23
6. RECOMENDACIONES	23

2. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca (en adelante CSC) tiene establecido como metodología “Guía para la administración del riesgo y el diseño de Actividades en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018”, para identificar, evaluar, manejar y controlar todos los riesgos existentes dentro de la entidad; de esta forma el CSC busca asegurar la mitigación y/o eliminación de los riesgos que reconocidos en el mapa de procesos determinado por la alta dirección de la CSC.

El sistema de gestión de la CSC determina en su mapa de procesos, obteniendo una sumatoria de once (11) procesos totales dentro de la entidad, de los cuales el proceso de Direccionamiento Estratégico representa a los procesos estratégico; los procesos de Atención al cliente, Crédito y ahorro y Bienestar social están vinculados a los procesos misionales; los procesos de Gestión de Talento Humano, Gestión de la Información, Jurídica y contratación, Gestión Financiera y Gestión de recursos Físicos están vinculados a los procesos de apoyo; por último el proceso de Gestión del mejoramiento representa a los procesos de Evaluación.

Con lo anterior la Oficina de Control interno en su rol de evaluador independiente realiza la evaluación y seguimiento al mapa de riesgos establecido conjunta y previamente con el proceso de Direccionamiento Estratégico y se estableció el riesgo inherente y residual, bajo los criterios establecidos por la guía metodológica.

3. CONTROLES.

Evaluar el cumplimiento de los parámetros dados por la administración del riesgo para el CSC.

3.1. CONTROLES ESPECÍFICOS.

- Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades de control, establecidas en el mapa de riesgos.
- Evaluar la efectividad de las actividades de control establecidas en la administración del riesgo.

3.2. ALCANCE DE LA AUDITORIA.

Evaluar el Mapa de riesgos de la entidad y los seguimientos realizados hasta la fecha vigente.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA.

4.1. ANÁLISIS DEL MAPA DE RIESGOS.

Tabla 1. Cantidad y nivel de riesgos por procesos.

NIVEL DEL RIESGO POR PROCESOS	NUMERO RIESGOS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
1. EXTREMO	6	16,66%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	2,77%
Utilización de los bienes y recursos asignados para fines personales	1	2,77%
ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2,77%
Incumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano	1	2,77%
CRÉDITOS	1	2,77%
Otorgar créditos sin el cumplimiento de los requisitos legales o sin el adecuado estudio.	1	2,77%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	2,77%
Perdida de documentación (títulos valores)	1	2,77%
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	2	5,55%
Inconsistencia en los inventarios devolutivos y de consumo de la Corporación	1	2,77%
Incumplimiento en la ejecución en los planes de mantenimiento	1	2,77%
2. ALTO	9	25%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	2,77%
Incumplimiento de las actividades de los acuerdos de gestión.	1	2,77%
CRÉDITOS	1	2,77%
Otorgar créditos a personas que no reúnen los requisitos para ser afiliados a la corporación.	1	2,77%
CARTERA	1	2,77%
Clasificar equivocadamente el tipo de cobro de cartera a los deudores.	1	2,77%
TALENTO HUMANO	3	8,33%
Incumplimiento del plan institucional de talento humano	1	2,77%
Evaluaciones de desempeño subjetivas	1	2,77%
Efectuar nombramientos sin el lleno de requisitos legales y	1	2,77%

de normatividad interna.		
GESTIÓN FINANCIERA	2	5,55%
Error en la expedición de CDP a rubro y/o valor diferente al solicitado.	1	2,77%
Información errónea en las interfaces de los diferentes módulos.	1	2,77%
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	1	2,77%
Monitoreo inoportuno sobre las acciones de mejora	1	2,77%
3. MODERADO	15	41,66%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	2,77%
Incumplimiento del plan estratégico de la entidad	1	2,77%
ATENCIÓN AL CLIENTE	2	5,55%
Suministro de información errada o inexacta	1	2,77%
Incumplimiento de los términos establecidos por ley para contestar las peticiones quejas y reclamos	1	2,77%
BIENESTAR SOCIAL	2	5,55%
Ejecutar programas de bienestar que no corresponda a las necesidades de los afiliados	1	2,77%
Pago de subsidios educativos sin el cumplimiento de los requisitos	1	2,77%
CARTERA	1	2,77%
Error en la aplicación de los desgloses	1	2,77%
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	2,77%
Incumplimiento de los requisitos exigidos para la ejecución del contrato.	1	2,77%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	2	5,55%
Daño de hardware y software de los servidores de aplicaciones y demás plataformas.	1	2,77%
intrusión y falta de integridad informática (hackers)	1	2,77%
GESTIÓN FINANCIERA	3	8,33%
Realizar dobles pagos y/o pagos mayores a proveedores o afiliados.	1	2,77%
inoportunidad en la presentación reportes a entes de control	1	2,77%
falta de presentación de informes contables de manera oportuna	1	2,77%
GESTIÓN JURÍDICA	1	2,77%
Entregar obligaciones sin los requisitos administrativos y legales a los abogados externos para iniciar las acciones judiciales.	1	2,77%
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	2	5,55%
Desconocimiento por parte de la alta dirección de las recomendaciones y observaciones identificadas en las auditorias.	1	2,77%

Auditorias sesgadas, inconclusas o inoportunas	1	2,77%
4. BAJO	6	16,66%
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	2,77%
Deficiencia en la planeación contractual	1	2,77%
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	2	5,55%
Recibir elementos defectuosos o con imperfectos	1	2,77%
Daños en los elementos almacenados	1	2,77%
TALENTO HUMANO	1	2,77%
errores e inoportunidad en la liquidación de la nómina	1	2,77%
GESTIÓN JURÍDICA	2	5,55%
Vencimiento de términos procesales para presentar demandas e interponer recursos, proponer excepciones y solicitar decreto y práctica de pruebas	1	2,77%
Respuestas inoportunas frente a acciones de tutela, acciones populares, derechos de petición etc.	1	2,77%
Total general	36	100%

Fuente: Autor

La tabla 1, muestra el total de riesgos valorados los cuales en su totalidad son 36, sectorizados de por seis (6) riesgos extremos con un 16,66% del total general; nueve (9) riesgos altos con un 25% del total general; quince (15) riesgos moderados con un 41,66% del total general y seis (6) riesgos bajos con un 16,66% del valor total.

De lo anterior se puede analizar que los riesgos extremos no tienen una mayor representación en la valoración de los riesgos y que los mismo pueden tener una baja probabilidad de ocurrencia pero si un alto impacto sí se materializa el riesgo. Se deben revisar los seguimientos que se hicieron en los diferentes procesos para evaluar si fueron o no controlados para su mitigación y/o eliminación. De igual forma con cada uno de los niveles se evalúa la gestión realizada por cada uno de los procesos de la CSC.

4.2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS POR PROCESO

Para revisar el seguimiento realizado se verifica el plan de acción y las tareas que cada proceso tienen pendientes juntos con los responsables para determinar el grado de efectividad de dichos seguimientos, sugeridos por la Alta Dirección.

4.3.1. Direccionamiento Estratégico

Controles del proceso: Identificar los lineamientos a seguir dentro de la Corporación Social de Cundinamarca a fin de determinar la planeación estratégica que conlleve al crecimiento de entidad, el incremento de la satisfacción de los afiliados y la mejora continua de los procesos.

Riesgo 1: Incumplimiento del plan estratégico de la entidad.

- Control: Seguimiento y reporte trimestral al cumplimiento de las metas del plan acción, con informe de avance dirigido a Jefe Oficina de Control Interno, responsable de consolidar para entes de control.
- Actividades: Solicitar informe de avance y seguimiento al cumplimiento de las metas del plan de acción; del cual son responsables los dueños de proceso.
- Evaluación de Actividades: Se debe mejorar la comunicación para evaluar los mapas y planes de la entidad, ya que se ha logrado cumplir con los controles pero la información se debe solicitar varias veces para obtener una pronta respuesta.
- Monitoreo: La Oficina de Control Interno evidencia la publicación del plan de acción de la entidad, pero evidencia problemas de comunicación cuando estos son consolidados y publicados.

Riesgo 2: Incumplimiento de las actividades de los acuerdos de gestión.

- Control: Seguimiento trimestral a los Acuerdos de Gestión por parte de la alta gerencia, para evaluar cumplimiento y desempeño de los gerentes públicos de la CSC.
- Actividades: Realizar seguimiento a los Acuerdos de Gestión.
- Evaluación de Actividades: hay un mayor control de los acuerdos de gestión, hay conocimiento por parte del proceso de direccionamiento estratégico, ayudando a coordinar así efectiva y oportunamente la evaluación.
- Monitoreo: Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno las evidencias necesarias, cumpliendo así la actividad y logrando controlar el riesgo.

Riesgo 3: Utilización de los bienes y recursos asignados para fines personales.

- Control: Actividades de control semestrales en cumplimiento al código de Integridad y al manual de funciones y competencias, liderado por la Gerencia General para el cumplimiento y/o obligaciones de los funcionarios de la CSC.
- Actividades: Socialización, código de Integridad de la Entidad.
- Evaluación de Actividades: El proceso de talento humano ha gestionado la realización del código de integridad de la entidad el cual es una de las políticas de MIPG, siendo este un trabajo conjunto que se ha realizado en todas las líneas de defensa de la entidad y está en conocimiento de todos los funcionarios de la entidad.
- Monitoreo: Se evidencia encuestas para la aprobación de los acuerdos de gestión y el acta 30 de agosto del 2019 de gerencia socializando el código de integridad de la entidad.

Oportunidad:

- Evaluación e Implementación de herramienta de control empresarial como el cuadro de mando integral para el seguimiento y análisis de los controles, donde además de ver la perspectiva financiera podemos ver otros procesos como nuestros procedimientos, recursos y nuestros clientes (afiliados). Esta herramienta permitirá contemplar futuros proyectos para el beneficio de los afiliados de la

corporación atendiendo las expectativas y requerimientos de las partes interesadas entre ellas el Gobernador y Junta directiva.

- Por medio de herramienta de gestión se quiere asegurar la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a los usuarios con altos estándares de calidad,
- Ser pioneros y modelo en el otorgamiento de créditos del sector público.

4.3.2. Atención al cliente

Controles del proceso: Establecer actividades que garanticen seguimiento y control de las Afiliaciones y atención de PQRS a fin de garantizar una respuesta oportuna y coherente de afiliados y beneficiarios.

Riesgo 1: Suministro de información errada o inexacta.

- Control: Los funcionarios son informados o capacitados y orientados por la Subgerencia de servicios Corporativos de manera constante sobre los procesos y cambios generados.
- Actividades: Realizar reuniones periódicas (según sea la necesidad) con el equipo con el fin de retroalimentar los procesos y unificar la información a suministrarle a todos los usuarios y afiliados.
- Evaluación de Actividades: Se evidencia la efectividad de esta actividad por medio de los informes de satisfacción del cliente, estando en una calificación promedio por encima de 4 puntos (de una calificación de 1 a 5).
- Monitoreo: Se evidencia la trazabilidad de las actas de reunión del proceso de Atención al Cliente y la efectividad esta actividad se mide a partir de las encuestas de satisfacción que se le realiza al 70% de los usuarios.

Riesgo 2: Incumplimiento de los términos establecidos por ley para contestar las peticiones quejas y reclamos.

- Controles: El sistema aplicativo DATADOC, cuenta con una semaforización que alerta los tiempos de respuesta, la semaforización es controlada por la secretaria del área respectiva.
- Actividades: Informe mensual de oportunidad de respuesta para las PQRSDF radicadas en la CSC.
- Evaluación de Actividades: Mensualmente se elabora un informe que analiza la efectividad de la respuesta de PQRS.
Las respuestas a las PQRS son revisadas por los jefes de los procesos y en algunas ocasiones por la Oficina Asesora Jurídica. Se puede determinar que las acciones han sido eficientes debido a que no ha habido ninguna respuesta fuera de los términos de ley.
- Monitoreo: La Oficina de Control Interno realiza un seguimiento semestral a las PQRS de la entidad, donde mide la efectividad de las PQRS y ha determinado que se ha cumplido con los términos de ley.

Riesgo 3: Incumplimiento de la normatividad de atención al ciudadano.

- **Controles:** Brindar herramientas de capacitación a los funcionarios en servicio y atención al cliente semestralmente.
- **Actividades:** Capacitar al equipo de atención al cliente respecto a la normativa de atención al ciudadano.
- **Evaluación de Actividades:** Los funcionarios de la oficina de prensa y atención al ciudadano han recibido las capacitaciones de acuerdo a la normatividad.
- **Monitoreo:** Se evidencia registro de las capacitaciones en la que participaron los funcionarios.

Oportunidad:

- **Desarrollo de Programa de capacitación en temas como:**
 1. Liquidación de ahorros.
 2. Desglose detallado de crédito.
 3. Líneas de créditos.
 4. Normatividad en la atención al usuario.
- Desarrollo de material impreso (volantes).
- Implementar en los medios digitales el tratamiento de preguntas frecuentes, Chat en línea (Horas hábiles).
- Rediseño encuestas de satisfacción con preguntas que aporten información útil a los planes de mejora.
- Aprovechar las herramientas de comunicación de la entidad para transmitir información relevante sobre la ruta de atención de PQRS.
- Generar un programa de evaluación continua de personal de atención al cliente, evaluar su efectividad y vocación de servicio.
- Fortalecimiento de la imagen institucional, (proyecto en curso), sentido de pertenencia, credibilidad y confianza, darle valor a la imagen de marca y su imagen institucional.
- Aprovechar las herramientas tecnológicas (página WEB, correo institucional) para la divulgación y comunicación efectiva.
- Políticas, procedimiento, requisitos y requerimientos para solicitar un servicio.

4.3.3. Bienestar social.

Controles del proceso: Gestionar y desarrollar programas de bienestar en aspectos relacionados con educación, recreación y cultura para los afiliados y beneficiarios de la Corporación Social de Cundinamarca.

Riesgo 1: Ejecutar programas de bienestar que no corresponda a las necesidades de los afiliados.

- **Controles:** Hacer estudios previos a la formulación del programa, por parte del profesional Universitario de Bienestar Social según requerimientos del plan de proyectos.
- **Actividades:** Realizar el cumplimiento de los planes de acción formulados en el programa de bienestar.

- Evaluación de Actividades: El logro más grande del procesos de Bienestar Social fueron las capacitaciones en Finanzas personales y el lanzamiento del Programa “Paz y Salvo” que logró llegar a más de 300 personas, permitiendo a los afiliados tener conocimientos básicos en materia de finanzas personales y el buen uso de los recursos económicos.
- Monitoreo: Se evidencia las capacitaciones, pero se encontró en la auditoria de ICONTEC 2019 una no conformidad menor, debido a que no se utilizaron los formatos establecidos por el SGC de la entidad.

Riesgo 2: Pago de subsidios educativos sin el cumplimiento de los requisitos.

- Controles: Seguimiento según solicitud de los afiliados a los requisitos de cumplimientos de acuerdo a la normatividad vigente, por parte del Profesional Universitario de Bienestar Social.
- Actividades: 1. Verificación del cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Solicitar revisión jurídica de los actos administrativos que reconocen y ordenan el pago, previo al desembolso.
Evaluación de Actividades: Todos los pagos hechos fueron revisados en cuanto a requisitos y cumplimiento de normatividad.
- Monitoreo: Novasoft órdenes de pago.

Oportunidad:

- Plan de desarrollo de convenios con proveedores de servicios para ampliar el portafolio de beneficios a los afiliados generando un bienestar adicional a los créditos.
- Estricto control al pago de subsidios, mediante alarmas en el sistema NOVASOFT.

4.3.4. Cartera y ahorro.

Controles del proceso: Fomentar y facilitar el desarrollo económico de los afiliados a través de las diferentes líneas de crédito que conlleven a mejorar la calidad de vida de los mismos.

Riesgo 1: Otorgar créditos sin el cumplimiento de los requisitos legales o sin el adecuado estudio.

- Controles: Revisión en la radicación, aprobación y en la elaboración de la orden de pago por parte del Abogados Profesionales de Créditos.
- Actividades: Revisión y verificación al momento de la elaboración de la Orden de Pago.
- Evaluación de Actividades: Debido a los inconvenientes presentados en el año 2018 la entidad estableció controles más estrictos para la verificación de los afiliados, desde la afiliación hasta el proceso de otorgamiento de créditos. Además

la entidad modificó los procedimientos de afiliaciones y créditos para tener un mejor control de sus procesos, siendo esto efectivo.

- Monitoreo: Se ha manejado las listas de verificaciones donde se lleva la trazabilidad de las afiliaciones y créditos en estado de trámite y aprobación para tener un mayor control de los procesos.

Riesgo 2: Otorgar créditos a personas que no reúnen los requisitos para ser afiliados a la corporación.

- Controles: Verificación de datos del solicitante y codeudores por parte del profesional Universitario de créditos, según solicitud de los afiliados.
- Actividades: Realizar llamadas o envío de correos electrónicos institucionales de las entidades referidas por el solicitante.
- Evaluación de Actividades: La entidad ha dispuesto a funcionarios de confianza que se encargan de realizar las llamadas y verificaciones correspondientes, validando con las entidades relacionadas en los procedimientos establecidos en el SGC, siendo este efectivo para la entidad.
- Monitoreo: Se lleva la trazabilidad de las verificaciones en el expediente de cada uno de los créditos que son radicados en la entidad.

Riesgo 3: Clasificar equivocadamente el tipo de cobro de cartera a los deudores.

- Controles: Reporte mensual por el Aplicativo Novasoft, mediante el formato Reporte 048T, para verificar el estado de desgloses si es por pagaduría.
- Actividades: Verificar que no hayan pagos pendientes por desglosar si es por pagaduría y el cumplimiento de los requisitos para la clasificación del tipo de cobro para el funcionario encargado.
- Evaluación de Actividades: La Oficina de Cartera ha realizado la clasificación de todos los tipos de cartera, generando reporte periódicos que permite a la entidad tener un balance los deudores y ayudando a la toma de decisiones a la alta dirección, siendo efectivo este control y necesario para tener al día es estado de la cartera de la entidad.
- Monitoreo: Archivos en Excel a las diferentes dependencias que lo requieran.

Riesgo 4: Error en la aplicación de los desgloses.

- Controles: Comparativo entre los listados enviados por las pagadurías con la consignación y con el sistema, por el encargado de desgloses de forma mensual.
- Actividades: Seguimiento al estado de las pagadurías, dejando como evidencia los respectivos correos electrónicos y planillas solicitando aclaración al respecto.
- Evaluación de Actividades: 1. Se hace seguimiento a cada pagaduría, para apoyar el oportuno envío de planillas y soporte de pago correspondientes.
2. Gestión con las pagadurías para aclarar inconsistencias y para la aplicación de planillas completas.
- Monitoreo: Planillas de desgloses por periodo y pagaduría, con el registro de la aplicación.

Oportunidad:

- Incluir dentro del procedimiento de créditos la verificación de la información suministrada y consignada por el afiliado en el formulario como en los documentos soportes.
- Crear un mensaje de alerta cuando se esté radicando un crédito de un afiliado mayor de 60 años para que le exija revisar si tiene cobro de extra prima.
- Generar una alerta para los créditos desembolsados y que no registren pagos por más de dos (2) meses en el reporte 048t y 048t10 con el fin de identificar oportunamente y adelantar la gestión de cobro.
- Con la implementación del botón PSE, la gestión de la información realizará cruces más oportunos entre el afiliado y los pagos que realiza.
- Con respecto a las pagadurías se recomienda implementar un formato que unifique la información de los funcionarios asociados.

4.3.5. Gestión contractual.

Controles del proceso: Adquirir bienes y servicios de calidad requeridos por la Corporación Social de Cundinamarca para el desarrollo de su misión institucional, cumpliendo la normatividad que rige la contratación estatal.

Riesgo 1: deficiencia en la planeación contractual.

- **Controles:**
 1. Revisión por parte del Profesional Universitario de forma detallada de los estudios previos haciendo sugerencia de ajuste respecto de la normatividad legal vigente y lineamientos de la agencia Nacional para la Contratación Pública, así como la descripción de la necesidad con el producto a recibir para su satisfacción.
 2. Capacitación a los funcionarios responsables de la elaboración de los estudios previos de conformidad con la normatividad vigente.
 - **Actividades:**
 1. Revisión de estudios previos radicados previo al inicio de procesos contractuales.
 2. Realizar una capacitación semestral a funcionarios de cada dependencia encargados de la elaboración de estudios y documentos previos, para actualizarlos normativamente en la planeación contractual.
 - **Evaluación de Actividades:**
 1. Se evidencia que la oficina de contratación ha realizado la verificación de los estudios previos que son remitidos a la oficina, generando correcciones y sugerencias según se establezca en la contratación.
 2. La oficina de contratación en junio del 2019 ha realizado una capacitación en temas contractuales a todos los funcionarios de la entidad para el conocimiento y el fortalecimiento del proceso de contratación estatal.
- Monitoreo:**
 1. Documento de Justificación por parte del supervisor, el cual es revisado por el profesional especializado de la Oficina de Contratación.

2. Memorando citando a capacitación y registros de asistencia son los soportes que entrega la oficina de contratación para el cumplimiento de la actividad de capacitaciones.

Riesgo 2: Incumpliendo de los requisitos exigidos para la ejecución del contrato.

- **Controles:** Suscripción del acta de inicio y/u Orden de Compra entre las partes, previo cumplimiento de requisitos de ejecución exigidos tales como registro presupuestal y/o aprobación de garantías y/o afiliación a ARL.
- **Actividades:** Suscribir acta de inicio y/o emisión de la orden de compra entre las partes, soportados con documentos requeridos.
- **Evaluación de Actividades:** Se toma una muestra de 4 contratos para evidenciar el cumplimiento de la suscripción del acta de inicio; con ayuda de la plataforma SECOP II se puede tener un mayor control de la actividad, debido a que es un requisito indispensable para poder hacer el procedimiento de contratación.
- **Monitoreo:** Verificar en una muestra de 4 contratos la trazabilidad de las actas de inicio en cada una de las carpetas de los contratistas.

Oportunidad:

- Con relación a la ejecución del plan anual de adquisiciones, la Oficina Asesora de Contratación realizará un seguimiento al mismo generando alarmas de forma mensual a todos los procesos, en las cuales se indique la contratación que se encuentra pendiente por iniciar proceso y adicional indicando la fecha oportuna de presentación de la documentación correspondiente.
- Generar una base de datos con los estudios previos que permita identificar las constantes contrataciones necesarias durante la vigencia, de las cuales se permita actualizar la normatividad y tener una base de datos propia de la entidad, para que la gestión de la contratación sea más eficiente y más rápida durante la vigencia del año.

4.3.6. Gestión de la información.

Controles del proceso: Asegurar que la información generada por la entidad cumpla con los lineamientos de emisión, custodia, distribución, y demás elementos de la gestión de documentos, controlando la correspondencia interna y externa, controlando los documentos del SGC y asegurando el mantenimiento de la plataforma tecnológica (software y hardware) de la Corporación.

Riesgo 1: Daño de hardware y software de los servidores de aplicaciones y demás plataformas.

- **Controles:** Ejecución del Plan de mantenimiento, cumpliendo con el cronograma de actividades por parte del Auxiliar Administrativo de Gestión de la Información.
- **Actividades:** Seguimiento oportuno y veraz al cumplimiento cronograma de las actividades del Plan de Mejoramiento de Tecnología.

- Evaluación de Actividades: Se ha realizado los mantenimientos a los equipos de la entidad y además se han contratado una empresa especializada para el mantenimiento de los equipos de mando de la corporación.
- Monitoreo: Plan de Mantenimiento y hojas de bitácoras de mantenimiento por cada equipo de cómputo.

Riesgo 2: Intrusión e integridad informática (Hackers).

- Controles: Seguridad permanente perimetral en la red CSC (FIREWALL).
- Actividades: Ajustes políticas de seguridad, actualizaciones de dispositivos de seguridad.
- Evaluación de Actividades: 1. Se actualizó la licencia de Firewall en el primer cuatrimestre del año 2019.
2. Se realizó también la compra e instalación de las cámaras de seguridad en toda la entidad.
- Monitoreo: Se evidencia contratación del Firewall y contratación CCTV.

Riesgo 3: Perdida de documentación (Títulos valores).

- Controles: Custodia apropiada (Títulos valores) generando un control según requerimientos del Técnico Operativo de Archivo.
- Actividades: 1. Control en la entrada de Títulos Valores al archivo de la Corporación.
2. Control en la salida de Títulos Valores del archivo de la Corporación.
- Evaluación de Actividades: 1. Se continúa con el cumplimiento de la ruta establecida para el control de estos Títulos Valores.
2. Se recibieron y entregaron relacionados los Títulos Valores a las áreas correspondientes, cumpliendo con el control establecido.
3. En relación al traslado de una de las 2 garantías originales de los créditos a un lugar diferente de la Bóveda de la Sede de la CSC calle 39, se ha analizado el riesgo del traslado, la inmediatez en la entrega del título cuando sea solicitado y el responsable de las garantías en otro lugar y se ha resuelto en la actualidad que permanezcan en la bóveda de esta sede.
4. En cuanto al manejo y control de los titulo valores, se continua con el cumplimiento de la ruta establecida.
5. Se continúa cumpliendo con el control establecido mediante formato, en relación a la entrega y recibo de los títulos valores solicitados por las áreas correspondientes.
6. Se viene cumpliendo con el procedimiento para el manejo y control de los títulos valores que reposan en el archivo a través del PROCESOS DE APOYO\01_GESTION DE LA INFORMACION\03_Formato CSC-GI-PR-06 VERSION 3.
7. El archivo escanea los documentos que entran y salen de esta oficina generando un mayor control en caso de desastres naturales o errores humanos.
- Monitoreo: Formato CSC-GI-PR-06 VERSION 3.

Oportunidad:

- Se evidencia que se ha realizado la actualización de equipos de la entidad, es importante para la siguiente vigencia se actualice el total de los equipos y así, se generará no solo actualización en el hardware y software de la entidad sino también en el estado de salud de los funcionarios.
- Generar capacitaciones a los funcionarios para el tratamiento de información tanto de los afiliados como de gestión diaria de la entidad, constante avisos o recordatorios vía correo electrónico e imágenes que permitan a los funcionarios no dejar las claves de computadores y usuarios disponibles a cualquier persona que ingrese a la entidad.

4.3.7. Gestión recursos físicos.

Controles del proceso: Controlar los registros de las entradas y salidas de elementos devolutivos, de consumo y publicitarios, con el fin de ejercer control de inventarios. Así como establecer el Plan de Mantenimiento para los activos de la Corporación.

Riesgo 1: Recibir elementos defectuosos o con imperfectos.

- **Controles:** Verificar contrato vs remisión o factura e inspección ocular, por parte del Almacenista General para prevenir el ingreso de elementos defectuosos o Imperfectos cada que ingresan elementos.
- **Actividades:** Verificar las especificaciones técnicas con el personal calificado de la entidad en el momento de realizar el ingreso.
- **Evaluación de Actividades:** El almacén general tiene registros de la verificación de los elementos entrantes según lo establece el procedimiento de verificación del SGC.
- **Monitoreo:** Se evidencia mayor registro y organización documental permitiendo a la Oficina de Control Interno tener mayor conocimiento de los elementos que entran a la entidad y la calidad de su estado y funcionamiento.

Riesgo 2: Inconsistencia en los inventarios devolutivos y de consumo de la Corporación.

- **Controles:** Verificar el estado de los inventarios devolutivos y de consumo de la Corporación semestralmente por parte del Almacenista General para evitar inconsistencia en los inventarios.
- **Actividades:** 1. Enviar circulares informativas trimestralmente a todos los funcionarios de la CSC, para generar responsabilidad y conciencia de manejo de inventarios.
2. Realizar inventario general en los elementos devolutivos y de consumo.
- **Evaluación de Actividades:** Se han enviado cumplidamente las circulares correspondientes a todos los funcionarios, vía correo electrónico lo cual permite extender el conocimiento de estas actividades de prevención y manejo del uso del inventario a todos los funcionarios de la entidad. Semestralmente la almacenista

general de la entidad ha realizado los inventarios correspondientes que permite tener un mayor control de los mismos.

- Monitoreo: Por medio de los correos electrónicos se puede evidenciar el cumplimiento del envío de las circulares y con la documentación de los inventarios resguardados en el almacén general se puede evidenciar el buen uso y control de los inventarios de la entidad.

Riesgo 3: Incumplimiento en la ejecución en los planes de mantenimiento.

- Controles: Plan de mantenimiento y cronograma de actividades a cargo del Almacenista General cumpliendo con las fechas establecidas.
- Actividades: Ejecución de las actividades programadas en el plan de mantenimiento de la CSC.
- Evaluación de Actividades: El cronograma de mantenimiento se ha cumplido según lo planeado y aún se encuentra en ejecución, siguiendo lo establecido desde principio de año, siendo así efectivas las acciones para su oportuna ejecución.
- Monitoreo: Se evidencia cumplimiento del cronograma de actividades con soportes entregados por la almacenista general de la entidad.

Riesgo 4: Daños en los elementos almacenados.

- Controles: 1. Inspección ocular de los elementos almacenados por parte del Almacenista General semestralmente para controlar daños a los elementos.
2. Mantenimiento a las instalaciones designadas para el almacenamiento, según cronograma a cargo del Almacenista General.
- Actividades: 1. Verificar el estado de los elementos almacenados cada seis meses y realizar informe del seguimiento realizado.
2. Remitir al subgerente Administrativo y Financiero informe de eventualidades presentadas en la infraestructura de almacenamiento de los elementos.
- Evaluación de Actividades: 1. Se evidencia que el almacén general genera semestralmente informes de las inspecciones realizadas.
2. Se envían los memorandos a la subgerencia administrativa para el conocimiento y estado de los elementos almacenados.
- Monitoreo: Se evidencia la documentación que permite evidenciar el cumplimiento de las actividades.

Oportunidad:

- Generar informes a los supervisores de los contratos que sirva a su vez para la evaluación a proveedores, siendo eficiente y útil para futuras contrataciones.
- Generar estadísticas de las solicitudes que permitan a la entidad reconocer las verdaderas necesidades de la entidad y que permita tener mayor control del stock de productos de consumo de la entidad.
- Generar un informe de elementos devolutivos que permita analizar el estado actual de los muebles y enseres de la entidad permitiendo junto con el proceso de

gestión del talento humano establecer las necesidades en ergonomía de la entidad.

- Analizar la planeación y ejecución del plan de mantenimiento actual, que permita generar un diagnóstico de las necesidades repetitivas de la infraestructura y del parque automotor de la entidad.

4.3.8. Talento humano.

Controles del proceso: Potencializar el talento humano de la Corporación Social de Cundinamarca, contando con programas de bienestar social que incluyan entre otros, la capacitación y el entrenamiento, evaluación y desarrollo de competencias laborales, programas de seguridad y salud en el trabajo eficientes, que permitan contar con talento humano altamente competente, comprometido con la Entidad y que conlleve al alcance de los Controles.

Riesgo 1: Incumplimiento del plan institucional de talento humano.

- Controles: Seguimiento al Cronograma anual del plan institucional por parte del Profesional Universitario de Talento Humano según fechas pactadas.
- Actividades: 1. Divulgar Plan Institucional de Bienestar y Capacitación una vez aprobado.
2. Realizar seguimiento periódico a la ejecución de las actividades según cronograma Vs ejecución plan de compras.
- Evaluación de Actividades: 1. El plan Institucional de capacitación (PIC 2019) se presentó para la revisión y firma de la Gerencia General de la CSC, una vez aprobado y firmado se procederá a divulgarlo.
2. Se ha cumplido con el plan de capacitaciones, ajustando así los imprevistos para cumplir con la ejecución de cada una de las actividades propuestas.
- Monitoreo: 1. Proyecto del Plan Institucional de Capacitación (PIC) y soportes de asistencia.
Plan institucional de capacitación y cronograma de actividades.

Nota: En el año 2018 la auditoría de ICONTEC dejó hallazgos por el incumplimiento de las actividades y este año quedaron subsanadas en la auditoría de renovación de ICONTEC ISO 9001:2015.

Riesgo 2: Evaluaciones de desempeño subjetivas.

- Controles: Capacitación y acompañamiento a los evaluadores por áreas, según cronograma de capacitaciones a cargo del Profesional Especializado de Talento Humano.
- Actividades: Generar capacitación a los evaluadores sobre la administración y evaluación objetiva de desempeño de acuerdo a la estrategia de CNSC.

- Evaluación de Actividades: 1. Se realizó capacitación en el manejo de la nueva plataforma que administra la elaboración de las evaluaciones de desempeños a los funcionarios encargados de evaluar a sus colaboradores.
- Monitoreo: 1. Soporte de asistencia.
2. Registro de evaluaciones por medio de la plataforma.

Riesgo 3: Errores e inoportunidad en la liquidación de la nómina.

- Controles: Generar cronograma de nómina con todas las actividades inherentes a estas.
- Actividades: 1. Sistematizar el control manual al reporte de las novedades.
2. Circular el cronograma de entrega de novedades para liquidación de nómina.
- Evaluación de Actividades: 1. Se elaboró y socializó el cronograma, control y aplicación oportuna de novedades. Se realizaron los requerimientos de soporte y acompañamiento del Sistema Novasoft.
2. El área le ha dado estricto cumplimiento al cronograma control y aplicación oportuna de novedades durante los tres primeros trimestres.
- Monitoreo: 1. Reportes de servicio de Novasoft.
2. Reporte pago de nómina.

Riesgo 4: Efectuar nombramientos sin el lleno de requisitos legales y de normatividad interna.

- Controles: Seguimiento a cronograma de nómina con todas las actividades inherentes a estas por parte del Técnico Operativo del área; para prevenir errores e inoportunidad en la liquidación de la nómina.
- Actividades: Cumplir con los tiempos en fechas pactadas en el cronograma de nómina de la CSC.
- Evaluación de Actividades: Se evidencia estricto cumplimiento con el cronograma de nómina de la entidad
- Monitoreo: Los desprendibles de nómina de los empleados con las fechas establecidas dan soportes de la efectividad de este control.

Oportunidad:

- Distribución cargas de trabajo.
- Distribución espacios físicos con mejoramiento de puestos de trabajo y compra de mobiliario.
- Fomento del Clima laboral saludable.
- Eventos especiales para mejorar las relaciones interpersonales.
- Mejoramiento de la comunicación interna.

- Plan de desvinculación asistida, que permita incentivar a los funcionarios para su retiro y enfrentamiento del cambio y que reconozca la trayectoria laboral y agradecimiento por los servicios prestados.

○

4.3.9. Gestión financiera.

Controles del proceso: Administrar los recursos financieros de la entidad para proporcionar información que permita la toma de decisiones garantizando la rentabilidad y sostenibilidad de la Corporación.

Riesgo 1: Realizar dobles pagos y/o pagos mayores a proveedores o afiliados.

- Controles: Establecer alarmas en el sistema Novasoft para alertar que es un pago ya girado o valor a girar mal digitado, verificando el reporte Novasoft T111. por parte del Tesorero y según requerimiento.
- Actividades: Solicitar la implementación de alarma al aplicativo Novasoft. Soportar el rechazo bancario, con el reporte del banco y el reporte del Novasoft.
- Evaluación de Actividades: Se viene cumpliendo con el control establecido en el Sistema Novasoft, el cual permite verificar el valor y único giro.
- Monitoreo: Soporte Novasoft.

Riesgo 2: Inoportunidad en la presentación reportes a entes de control

- Controles: Cronograma de informes que la Tesorería debe rendir ante los entes de control, cumpliendo con las fechas establecidas por parte del Tesorero de la CSC.
- Actividades: Reporte oportuno de los informes que debe rendir Tesorería ante los entes de control.
- Evaluación de Actividades: La tesorería realizó la gestión de eliminar el reporte ante la contraloría debido a que no aplicaba dentro de las funciones de la entidad. Quedo registro de la gestión y en la actualidad ya no se rinde este informe.
- Monitoreo: Radicado de la Contraloría indicando la no presentación de este reporte.

Riesgo 3: Error en la expedición de CDP a rubro y/o valor diferente al solicitado.

- Controles: Colocar visto bueno del Director de la Unidad de presupuesto y contabilidad al CDP cuando se trate de proceso de contratación, una vez proyectado por el profesional universitario, según solicitud.
- Actividades: Se verifica el rubro y el valor, del CDP expedido, con la solicitud del mismo.
- Evaluación de Actividades: Se continúa efectuando verificación de los CDP expedidos frente a la ejecución presupuestal y con la firma respectiva dando el visto bueno del funcionario encargado.
- Monitoreo: Evidencia, carpeta con las solicitudes de CDP expedidas en orden cronológico.

Riesgo 4: Falta de presentación de informes contables de manera oportuna.

- **Controles:** Cumplimiento del cronograma de entrega de informes a entes de control, por parte del Profesional Universitario de Presupuesto y Contabilidad, según fechas establecidas.
- **Actividades:** Seguimiento al cumplimiento cronograma de informes a entes de control.
- **Evaluación de Actividades:** Se evidencia cumplimiento del cronograma, además se evidencia que para cumplir el jefe de oficina dispone las fechas visibles para que sus colaboradores no olviden rendir sus informes.
- **Monitoreo:** Presentación de los informes correspondientes del proceso.

Riesgo 5: Información errónea en las interfaces de los diferentes módulos.

- **Controles:** Realización y verificación de interfaces por la Directora de la Unidad de Presupuesto y Contabilidad según información enviada por las diferentes áreas, para prevenir información errónea con vigencia mensual.
- **Actividades:** Revisión de información del contenido de interfaces.
- **Evaluación de Actividades:** Se evidencia los requerimientos realizados a la empresa Novasoft, solucionando los inconvenientes con la plataforma.
- **Monitoreo:** Presentación de los informes correspondientes del proceso.

Oportunidad:

- Aprovechar la herramienta del Novasoft para generar alarmas relacionados con la duplicidad de pagos y verificación en la expedición de CDP. Estar en continua evaluación de los procesos financieros.
- Generar avisos informativos dentro de la oficina de gestión financiera que permita a los funcionarios recordar y presentar los reportes oportunamente.
- Con ayuda del sistema Novasoft en la cual se cruce la información de las resoluciones de pago con las del CDP que permita dar avisos sí hay diferencias entre ambas.
- Generar avisos informativos dentro de la oficina de gestión financiera que permita a los funcionarios recordar y presentar los reportes oportunamente.
- Generar reuniones con los funcionarios encargados de dar gestión en el aplicativo Novasoft y los responsables para generar un inventario de las fallas más constantes en el sistema y así crear módulos más eficientes que estén acordes a las necesidades de la entidad.

4.3.10. Gestión jurídica.

Controles del proceso: Brindar soporte legal y ejercer la defensa de los intereses de la Entidad para que las actuaciones que se adelanten estén ajustadas al contexto jurídico. Incluyendo el apoyo en la gestión de recuperación de cartera morosa en tipo de cobro jurídico.

Riesgo 1: Vencimiento de términos procesales para presentar demandas e interponer recursos, proponer excepciones y solicitar decreto y práctica de pruebas

- Controles: 1. Seguimiento, control y vigilancia realizado por profesionales contratados por la entidad para representarla en los procesos jurídicos según requerimientos.
- Actividades: Aplicativo 1. Visitas en campo con el objeto de hacer seguimiento, control y vigilancia a las diferentes etapas de los procesos judiciales.
2. Informes periódicos entregados por los contratistas de apoyo a la supervisión.
3. Seguimiento y control a las actuaciones procesales que cursan en los diferentes juzgados del Departamento y Distrito de Bogotá, con los informes entregados por los abogados de apoyo a la supervisión.
- Evaluación de Actividades: Se realiza periódicamente seguimiento a la gestión realizada por la firma de abogados, teniendo un control de las acciones judiciales que lleva la entidad.
- Monitoreo: Informes mensuales entregados por la empresa de abogados externos, actas de reunión jurídica, requerimientos efectuados por la supervisión, informes entregados por los abogados de apoyo a la supervisión.

Riesgo 2: Respuestas inoportunas frente a acciones de tutela, acciones populares, derechos de petición etc.

- Controles: Aplicativo Datadoc que mediante alarmas controla las fechas límites para dar respuestas en forma oportuna en aras de evitar acciones de tutela.
- Actividades: Aplicativos DATADOC que permiten semafórica los tiempos previo cumplimiento de los términos legales.
- Evaluación de Actividades: Se continúa dando respuesta a los derechos de petición teniendo en cuenta los términos legales y atendiendo la semaforización del Sistema DATADOC.
- Monitoreo: Es efectiva la actividad debido a que no hay respuesta fuera de termino en la entidad.

Riesgo 3: Entregar obligaciones sin los requisitos administrativos y legales a los abogados externos para iniciar las acciones judiciales.

- Controles: Verificar las obligaciones judiciales por parte de la Secretaria Técnica de la Oficina Asesora Jurídica, según requerimiento.
- Actividades: Por medio de comunicación escrita se hace la entrega formal de las obligaciones e inicio de proceso judicial, al contratista que está ejerciendo la representación judicial de la entidad.
- Evaluación de Actividades: Se evidencia la verificación de los documentos establecidos por parte de la oficina jurídica de la entidad
- Monitoreo: Relación de obligaciones.

Oportunidad:

- Generar un análisis de las bases de datos generada por Litisoft la cual permita llevar la trazabilidad de los procesos jurídicos y generar las alarmas oportunas para el proceso de gestión jurídica y la firma de abogados.
- Generar un reporte en el sistema Novasoft que permita ver el estado de la cartera para evitar que la firma de abogados devuelva las obligaciones a las cuales los afiliados han generado pagos para estar al día con la entidad.

4.3.11. Gestión de mejoramiento.

Controles del proceso: Evaluar la eficacia y eficiencia en la gestión de todos los procesos de la Corporación Social, a través de la ejecución de auditorías y seguimientos a los procesos, indicadores y mapas de riesgos para determinar el cumplimiento de los componentes del Sistema de Control Interno y de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Riesgo 1: Desconocimiento por parte de la Alta Dirección de las recomendaciones y observaciones identificadas en las Auditorias.

- Controles: Notificación sobre los resultados de la auditoria al Gerente General y Jefes de oficina mediante reunión de cierre de conformidad con el procedimiento CSC-GM-PR-01. cumpliendo con las fechas en los planes de mejoramiento.
- Actividades: 1. Comunicar todos los Informes de Auditoría a la Gerencia.
2. Publicar Informes en la Página Web.
- Evaluación de Actividades: Los informes se encuentran publicados en la página web de la entidad y son de conocimiento de la alta dirección de la entidad.
- Monitoreo: Informe de auditoría publicado en la página web de la entidad.

Riesgo 2: Auditorias sesgadas, inconclusas o inoportunas.

- Controles: 1. Capacitaciones sobre el objeto y alcance del proceso de auditorías internas de la CSC lideradas por el Jefe de la Oficina de Control Interno.
2. Revisión previa de los informes de cada proceso auditado antes de enviarlos a gerencia y a las diferentes dependencias para ser socializados por parte de la Jefe de la Oficina de Control Interno.
3. Acatar la etapa de planeación del procedimiento y presentarla ante el comité institucional de coordinación de Control Interno, realizando seguimiento por parte del Jefe de Control Interno en vigencia anual.
- Actividades: 1. Unificar capacitación sobre auditorías internas, acciones correctivas y acciones de mejora.
2. Realizar actas de revisión
3. Presentar el Plan de auditorías bajo el formato CSC-GM-FR-02
- Evaluación de Actividades: Se realizaron dos capacitaciones a auditores por parte del Jefe de Control Interno (E) en temas de auditoria interna y manejo de la norma ISO 9001:2015. Se ejecutaron las auditorias según procedimiento de auditoria interna.

4. Monitoreo: Registro de capacitaciones, listas de verificación e informe de auditoría.

Riesgo 3: Monitoreo inoportuno sobre las acciones de mejora.

- Controles: 1. Socializar el procedimiento de auditorías internas, acciones correctivas y preventivas.
2. Establecer cronograma de seguimiento de las acciones de mejora establecidas para ser implementadas, identificando responsable y fechas de cumplimiento.
- Actividades: 1. Unificar capacitación sobre auditorías internas, acciones correctivas y acciones de mejora.
2. Seguimientos trimestrales por parte de la oficina de Control Interno.
- Evaluación de Actividades: Se realizó capacitación en manejo de la norma ISO 9001: 2015 en manejo de auditoría y elaboración seguimiento a los hallazgos.
- Monitoreo: Capacitación realizada y los informes de oportunidad de mejora de la oficina de control interno.

Oportunidad:

- Definir los roles actuales de la oficina que permita estar en sintonía con MIPG, dando cumplimiento así a las directrices dadas por la función pública y dando una mejor y eficaz gestión de los procedimientos, seguimientos y auditorías dentro de la entidad.

5. CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno resalta las acciones que ha realizado la entidad en aras de la implementación del modelo de MIPG, aprobado la Política de la administración del riesgo de la entidad en marzo del 2019, alineando así los riesgos contemplados con una metodología que permitió a la entidad reconocer y generar un mayor seguimiento a los controles establecidos.
- Cada uno de los procesos de la entidad ha trabajado articuladamente para la elaboración y consolidación del mapa de riesgos de la entidad permitiendo tener un mayor sentido de pertenencia en términos de la administración del riesgo.

6. RECOMENDACIONES

- Revisar nuevamente el mapa de riesgos y valorar nuevamente los riesgos para determinar si las actividades propuestas están siendo efectivas para disminuir la probabilidad de los estos ocurran.
- Es propio que se revise nuevamente el mapa de riesgos para el año 2020 para identificar si hay riesgos que aún no ha sido valorados dentro del mismo.

- Revisar aquellos riesgos que apuntan al cumplimiento de informes, verificando su efectividad, se recomienda generar nuevos riesgos que puedan medir la efectividad en la ejecución de las actividades y no el cumplimiento de informes.