

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.csc.gov.co/">http://www.csc.gov.co/</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 39A No. 18 - 05 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia Calle 26 No 51 - 53 Segundo, Plaza de la Paz, Gobernación, de Cundinamarca Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Dirección del sitio permanente	Localización (Ciudad – País)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Calle 39ª No. 18 - 05	Bogotá, D.C. - Colombia	Promoción y fomento del desarrollo económico y social de los afiliados y sus familias que conlleven a mejorar su calidad de vida, a través del crédito y la ejecución de programas de bienestar.
Calle 26 No. 51 – 53 Plaza de la Paz Gobernación de Cundinamarca	Bogotá, D.C. - Colombia	Proceso de atención al cliente.
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Promoción y fomento del desarrollo económico y social de los afiliados y sus familias que conlleven a mejorar su calidad de vida, a través del crédito y la ejecución de programas de bienestar. Requisito no aplicable: 8.3		
Promotion and furtherance of the economic and social development of the affiliates and their families, to improve their life quality through credit and the execution of wellbeing programs.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 32		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> N/A		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> ISO 9001:2015 + La documentación del SGC		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Darlin Lenis Espitia / Jusbleidy Vargas Rojas	
Cargo:	Gerente General / Jefe de Control Interno	
Correo electrónico	Jusbleidy.vargas@cundinamarca.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización	
Aplica toma de muestra por multisitio:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
Auditoría combinada:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
Auditoría integrada:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	0.0

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-10-12	0.5
Auditoría en sitio	2018-10-22 - 24	2.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	María del Socorro Rodríguez Morales	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
	ISO 9001	NTCGP1000
Código asignado por ICONTEC	SC7242-1	GP 187-1
Fecha de aprobación inicial	2010-09-20	2010-09-20
Fecha de próximo vencimiento:	2019-09-19	2019-09-19

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: **N/A**

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordados con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: La corporación no utiliza equipos de seguimiento y medición en sus procesos.

- 8.3 Diseño y Desarrollo del servicio: Para la prestación del servicio la Corporación atiende los lineamientos estipulados en la normatividad vigente y no realiza ninguna actividad de Diseño y Desarrollo.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo,

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?  
 Si  No

En el presente año se presenta cambio en la Gerencia General de la Corporación, con el retiro del Dr. Juan Carlos Saldarriaga Gaviria se nombro a la Dra. Darlin Lenis Espitia como Gerente General de la Corporación.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si  No  NA .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo: Gestión de cobro prejurídico y procesos de cobro jurídico.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No  En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	8.4.2 c) La organización no se asegura de que los procesos suministrados externamente cumplen los requisitos.	.- Caracterización del procedimiento (CSC-GR-PR-06 V3) definiendo los lineamientos que establecen los tiempos	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	<p>EVIDENCIA: En la fecha de la presente auditoria, los siguientes contratos se pudo evidenciar que la Oficina Asesora de contratación ha requerido los informes de supervisión y actas de terminación de los contratos y no se pudo evidenciar que se haya dado respuesta -Contrato 12-043 Contratista: QBE, Seguros S.A. Fecha de -Requerimiento: Febrero 20 de 2017 -Contrato 16-005 Contratista: Arévalo &amp; Arévalo – Requerimiento: febrero 24 de 2017 -Contrato 16-021 Contratista: Grafiq Editores SAS – Requerimiento: Febrero 13 de 2017 Por lo anterior no se está dando cumplimiento al procedimiento de supervisión y cierre de expedientes.</p>	<p>máximos de entrega del acta de terminación del contrato y/o el informe final de supervisión. .- Se establece el número de veces que se deben requerir a los contratistas y/o supervisores para la entrega del acta de terminación del contrato y/o el informe final de supervisión, documento requerido para realizar la liquidación del contrato.</p> <p>.- Se precisan las acciones administrativas que se deben tomar en caso de incumplimiento de las obligaciones del supervisor.</p> <p>.- Se ajusto la estructura de la matriz para el seguimiento a la gestión de los contratos de la entidad, de tal forma que se mantienen actualizadas las actuaciones de cada contrato y poder llevar la trazabilidad.</p> <p>.- Procedimiento de Ejecución y Cierre de Contratos con las directrices de los puntos anteriores.</p> <p>.- Especificación en las actividades de planeación, la realización oportuna de estudios previos y consecución de documentos para la contratación de los servicios de centrales de riesgos, con el fin de evitar la no disponibilidad del servicio de consulta.</p> <p>.- Inclusión en el proyecto de presupuesto la contratación de servicios de consulta en centrales de riesgo para garantizar la continuidad del contrato.</p>	<p>Si</p>
2	<p>8.2.3.1 La organización no se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.</p> <p>EVIDENCIA: En el proceso de crédito y cartera, se pudo evidenciar que la organización no estaba efectuando las consultas a las centrales de riesgo como</p>	<p>.- Procedimiento CSC-CR-PR-04 V3 donde se definen los criterios de otorgamiento de crédito cuando existe un reporte negativo de los usuarios en las centrales de riesgo.</p> <p>.- Créditos de Hernán Jhoan Rubio Pinilla, crédito 2-1802167, Andrés Humberto Villate Tellez, crédito 2-1802170, Edwin Gustavo Rincón Suarez, crédito</p>	<p>Si</p>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

	requisito para la aprobación de los créditos, por lo tanto no se está dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento CSC-CR-PR-01 numeral 7. Créditos sin consulta a central de riesgos: -Credifeliz de María del Pilar Ángel Contreras cc. 52.645.425 -Credifeliz de Carlos Fernando Ortiz Mora cc. 1.075.657.599	No. 2-1802145. Todos verificados en central de riesgos CIFIIN y aprobados en acta CC-61 de octubre 9 de 2018, mediante resolución del Comité de Crédito incluyendo dichos criterios. .- Contrato de servicios de consulta con central de riesgo que asegura la disponibilidad del servicio de consulta.	
--	--	--	--

3.22. Si la auditoría fue testificada por un organismo de acreditación colocar la siguiente frase: Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación (Nombre del organismo de acreditación) y colocar el nombre de los integrantes del equipo evaluador del organismo de acreditación. **N/A**

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

**4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.**

**Direccionamiento Estratégico:**

- ⇒ El ser los primeros en dentro de las entidades departamentales en la aprobación del presupuesto por parte de la asamblea, porque demuestra las metas alcanzadas por la CSC y su programación para la siguiente vigencia.
- ⇒ El proceso direccionado desde la Gerencia en el desarrollo de las guías de administración de riesgos de la función pública, porque considera esta aplicación como elemento básico de la planeación estratégica de la corporación frente a las demás entidades departamentales.
- ⇒ La estrategia diseñada para realizar visitas a los municipios, porque ha logrado el aumento en 4000 afiliados en el último año, evidenciando la eficacia de esta estrategia de la mano de la Gobernación.
- ⇒ La mejora y actualización del sitio web con el fin de dinamizar la presentación de los servicios de la Corporación a todas las partes interesadas.
- ⇒ La eficaz y
- ⇒ permanente relación con la gobernación para adelantar proyectos de promoción y desarrollo económico y social en el que la CSC es un aliado estratégico para la administración departamental.
- ⇒ El compromiso manifestado por todo el equipo de la Corporación frente al SGC, con el manejo de las mediciones e información de forma adecuada y disponible para su consulta, tratamiento y mejora.

**Jurídica:**

- ⇒ El control de las etapas procesales a los 1.151 procesos que tiene la CSC a la fecha, porque evidencia la gestión integral para conseguir acuerdos negociados que garantizan la recuperación de la cartera.
- ⇒ La reunión semanal con el equipo de abogados y su correspondiente informe mensual, porque

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

asegura la gestión de investigación y levantamiento de datos para ubicación de los deudores y poder cerrar conciliaciones, acuerdos o embargos.

##### Proceso Crédito y Cartera:

- ⇒ La gestión para otorgamiento de créditos, porque en el último año aumentaron en 2000 créditos a lo presupuestado.
- ⇒ Los nuevos productos crediticios porque ofrecen a los asociados productos que mejoran los recursos financieros en especial para los gastos educativos.
- ⇒ Desde el presente año la entrada en vigencia del cobro persuasivo y pre jurídico, porque atiende el riesgo de las moras.
- ⇒ Las relaciones con las pagadurías de los diferentes entes departamentales, porque se realiza la corrección de novedades y eficiente ingreso mensual de las cuotas de cartera.

##### Proceso Bienestar:

- ⇒ El proyecto de convenios para atender al afiliado y satisfacer sus requerimientos mediante descuentos, gracias a las alianzas comerciales que redunden en el beneficio de los afiliados.
- ⇒ El desarrollo del PSE y tarjetas personalizadas para los pagos de los afiliados en los municipios porque evita el traslado a la capital y garantiza el recaudo.
- ⇒ El aprovechamiento de la tecnología y poder atender más afiliados con menos personal, adaptándose a los objetivos de la Corporación.

##### Gestión de Mejoramiento Seguimiento y Mejora y Atención al Cliente:

- ⇒ Las reuniones periódicas de Control Interno de quien depende calidad, con el fin de realizar seguimiento a los compromisos lo cual refleja como la Corporación está enfocada al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ⇒ Incremento en la satisfacción del cliente, porque se refleja que el sistema de gestión de la calidad ha ayudado a crecer en servicios con calidad.
- ⇒ Retroalimentación del cliente, puesto que la metodología definida que a través de la encuesta al cliente donde se analizan 8 variables y se obtiene información de primera mano para establecer acciones de mejora y evitar de esta manera quejas de los asociados por la prestación del servicio y/o acompañamiento al mismo.

#### 4.2 Oportunidades de mejora

En general

- ❖ Para que se revisen las herramientas actuales y se definan nuevas, para que los dueños de proceso, identifiquen "Oportunidades" como, por ejemplo: pensar en "oportunidades" a partir de los riesgos o a partir del DOFA de cada proceso.
- ❖ Salidas No conformes. Para mejorar tener en cuenta, los siguientes aspectos:
  - Ampliar y precisar el alcance del procedimiento de Salidas No conformes.
  - Identificar y registrar salidas no conformes en proceso de soporte
  - Reforzar la metodología a los dueños de proceso
- ❖ Matriz de partes Interesadas. Primero revisar que estén establecidas todas las partes interesadas para la CSC, de otro lado para mejorar, se podrán incluir unas columnas para registrar lo que se

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

está haciendo por cumplir los requisitos de las partes interesadas y los riesgos asociados con el incumplimiento de los requisitos de las mismas.

- ❖ Revisión por la dirección. Para mejorar, es necesarios, considerar:
  - Definir e implementar mecanismos para asegurar la retroalimentación de las partes interesadas.
  - Completar el seguimiento a los riesgos con el Mapa de Calor en el acta de revisión por la dirección, como soporte al estado y nivel de evolución del riesgo.
  - La inclusión del seguimiento a las acciones para abordar las oportunidades.
  - Incluir conclusiones de la alineación del sistema de gestión con la dirección estratégica.
  - Planificación del cambio. Para que se incluya un espacio para identificar oportunidades y los recursos que se necesitaran para el cambio.
  - Avanzar en la toma de conciencia frenen al SGC requerido por la norma.
- ❖ Revisar la gestión tecnológica y seguridad de la información, mejorar indicadores que no se queden en proyectos, en lo posible atender lineamientos de ISO:27001.
- ❖ Revisar en general la calidad de los indicadores, evidenciar que se mide lo que la Corporación quiere medir en realidad y gestionar los aspectos determinados.
- ❖ Revisar nuevos productos o servicios que pueden ser oportunidad de negocio y aprovechamiento de la capacidad instalada.
- ❖ Adelantar en la búsqueda de una herramienta que atienda el seguimiento de los procesos judiciales, de tal forma que se aproveche a los abogados en la gestión jurídica de tal forma que se pueda medir la eficiencia de los procesos y la eficiencia de la gestión.
- ❖ Para que se trabaje el manejo de las lecciones aprendidas y aporten a la gestión del conocimiento en cumplimiento de la norma, dejaría constancia de la experiencia centrándose en los aspectos que han contribuido el éxito y mantenerlos vigentes.
- ❖ En Acciones correctivas es conveniente:
  - Fortalecer la identificación y redacción de los problemas reales, de manera que el problema no lleve a desviar el análisis de causas y permita que se identifiquen causas raíz.
  - Fortalecer el análisis de causas, de manera que permita que se generen planes de acción con mayor contundencia.
- ❖ Es conveniente que se fortalezcan los mecanismos de divulgación de los resultados de la evaluación, de manera que los proveedores entiendan con claridad que se requiere que mejoren y se puedan tomar las acciones necesarias para mejorar la calidad del producto o servicio suministrado.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.  
 La CSC ha establecido diferente. Canales de atención al cliente, el resultado del primer semestre 2018, son

Principales quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
------------------------------------	-----------------	------------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

recurrentes		
46 derechos de petición y tutelas	Solicitudes de carácter administrativo de orden departamental y nacional.	Conforme a los procedimientos establecidos.
102 solicitudes y peticiones	Idem.	Idem.
5 quejas y reclamos	Normalización en la devolución de ahorros	Idem.

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: La corporación informa que en el último año no se han presentado incidentes, ni accidentes ni emergencias dentro de sus instalaciones.

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas. **N/A**

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No  NA

5.1.5. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)  
 Si  No .

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	4	4.1g, 7.4, 8.2.3, 8.3
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.2.3.1, 8.4.2, c)
<b>2ª de seguimiento del ciclo</b>		7.2. c), 7.3
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N/A	N/A

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?  
 Si  No  NA .

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La Corporación cuenta con el procedimiento de auditoría CSC-GM-PR-01 V5, que establece mínimo una auditoría una vez al año a los procesos que determine el comité coordinador de control interno. La última se realizó entre el 8 y el 15 de agosto y para efectos de entrega de informes y última actividad del ejercicio el 28 de agosto. Por solicitud de comité se realizó a todos los procesos del sistema de gestión.

Se realizó con 16 auditores formados en la nueva versión de la norma. Los resultados son: 28 observaciones y 2 no conformidades, se evidencia el análisis de causas y plan de acción para la mejora. Es importante seguir lineamientos de la norma 19011.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La Corporación tiene establecido el procedimiento CSC-DE-PR-01 V5, donde se establece una revisión por la Dirección al sistema de gestión una vez al año. La última se realizó el día 14 de septiembre de 2018. Es importante profundizar el tema de oportunidades.

Se evidencian todas las entradas requeridas por la norma y las salidas, se encuentra el enfoque a la mejora continua en el análisis y en el planteamiento de las oportunidades para la mejora.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION**

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
Si  No  NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
Si  No  NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
Si  No  NA .

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc...)?  
Si  No .

**7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO

**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001**

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder: María del Socorro Rodríguez Morales</b>	Fecha	2018
	11	26

**9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME**

Anexo	Descripción	Presencia
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

**ANEXO 1**

PLAN DE AUDITORIA

INSTITUCIÓN:	CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA
--------------	------------------------------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Dirección del sitio:	Calle 39A No. 18 - 05 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia Calle 26 No 51 - 53 Segundo, Plaza de la Paz, Gobernación, de Cundinamarca, Bogotá D.C.		
Representante de la organización:	DARLIN LENIS ESPITIA		
Cargo:	GERENTE GERENERAL	Correo electrónico	Darlin.lenis@cundinamarca.gov.co
Alcance: Promoción y fomento del desarrollo económico y social de los afiliados y sus familias que conlleven a mejorar su calidad de vida, a través del crédito y la ejecución de programas de bienestar.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> <b>SEGUIMIENTO</b> <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	María del Socorro Rodríguez Morales [MSR]	Correo electrónico	msrodriguez@icontec.net

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Experto técnico:	No aplica
------------------	-----------

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-10-22	8:00	8:30	Reunión de apertura	MSR	Todos los responsables de proceso
	8:30	10:30	Direccionamiento Estratégico, Responsabilidad de la Dirección, Revisión por la Dirección ISO 9001: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6, 6.1, 7.4, 9.3		DARLIN LENIS ESPITIA BEYANITH GUITERREZ ROA JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
	10:30	12:30	Gestión Jurídica		BEYANITH GUITERREZ ROA
	12:30	13:30	Receso almuerzo		
	13:30	16:30	Proceso de Crédito y Cartera ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		CARLOS EDUARDO CAUCALI USAQUEN DAWER SOTO BOTERO JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
	16:30	17:00	Balance al Representante.		
2018-10-23	08:00	10:30	Proceso de Bienestar ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	MSR	CARLOS EDUARDO CAUCALI USAQUEN JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
	10:30	12:30	Gestión del Talento Humano ISO 9001: 7.2, 7.3 Información y Gestión del Conocimiento ISO 9001: 7.1.6		FLOR ELVIA PINZON JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
	12:30	13:30	Receso almuerzo		
	13:30	15:00	Gestión Contractual		GRESSY SULENA CUESTA GUTIERREZ JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
	15:30	17:00	Atención al cliente, procedimiento de quejas y		ANA ISABEL FORERO VANEGAS

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			reclamos ISO 9001: 9.1, 9.1.2, 9.1.3		JUSBLEIDY VARGAS ROJAS CARLOS EDUARDO CAUCALI USAQUEN
	17:00	17:30	Balance		
2018-10-24	8:00	10:00	Gestión de Mejoramiento Seguimiento y Mejora, Auditorías internas ISO 9001: 6.1, 6.2, 6.3, 9.1.1,9.2 Cierre dos no conformidades	MSR	JUSBLEIDY VARGAS ROJAS
	10:00	10:30	Revisión de los certificados y del uso de los logos y de la marca Icontec		JOHANNA ACOSTA PEÑA VARGAS JUSBLEIDY ROJAS
	10:30	11:30	Elaboración Informe		
	11:30	11:45	Retroalimentación final a la dirección		
	11:45	12:15	Reunión de cierre		Todos los responsables de proceso
Observaciones:					
Durante la auditoría, de manera transversal se revisarán los siguientes requisitos: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3					
En caso necesario para los desplazamientos a las diferentes sedes favor disponer de las facilidades necesarias e informar de los requerimientos para el ingreso a dichas áreas.					
Favor tener previsto los aspectos necesarios para el normal desarrollo de la auditoría, tal como el acceso a la información, entre otros.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-10-12
---	------------

## ANEXO 2 No aplica.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-11-09 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-11-23.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.2.c)
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La Corporación no ha dado cumplimiento al programa de capacitación ordenado mediante resolución 00209 del 26 de enero de 2018, como tampoco evalúa la eficacia de las capacitaciones dictadas a los empleados para adquirir y mejorar las competencias requeridas.		
<b>Evidencia:</b> No se evidencia la evaluación de la eficacia de las capacitaciones dictadas en el primer semestre por el área de Gestión Administrativa en atención al plan establecido. No se evidencia el cumplimiento de la planificación de capacitaciones en NIIF, Reforma Tributaria, Actualizaciones en Derecho Comercial, Civil y Constitucional, programados para el primer semestre de 2018.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Ajustar el Acto Administrativo que aprueba el Plan Institucional de Capacitación (PIC), en el sentido de programar las capacitaciones a ejecutar en el tercer trimestre de 2018.	Acto Administrativo modificado	30 de Noviembre de 2018
Aplicación y tabulación del formato de evaluación de la eficacia de las capacitaciones realizadas a los funcionarios a tercer trimestre de 2018.	Formatos de evaluación revisados y tabulados	30 de Noviembre de 2018
Verificar las fechas de realización de las capacitaciones en especial la de las NIIF de acuerdo al cronograma de capacitaciones.	Cronograma actualizado	15 de Noviembre de 2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>  <b>De conformidad con la reunión realizada por los dueños del proceso y la Oficina de Control Interno, la CSC utilizó la metodología de lluvia de ideas, identificando por orden de mayor a menor el impacto la causa de la evidencia.</b>  1. Falta de cumplimiento al cronograma de capacitación de conformidad con lo estipulado en la Resolución Nro. 209 de 2018, por dificultad en la consecución de las fechas de capacitación en		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



las entidades que las ofrecen. 2. Omisión en la verificación continúa por parte del área de Talento humano al cronograma establecido mediante acto administrativo. 3. Exigir mayor compromiso en la asistencia a las capacitaciones por parte de los funcionarios. 4. Aunque se contaba con el formato de evaluación de la eficacia, no se había aplicado y tabulado en su totalidad.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar control y seguimiento mensual al cumplimiento del programa de capacitación aprobado mediante acto administrativo.	Cuadro control de cumplimiento	30 de Noviembre y 28 de Diciembre de 2018
Elaborar circular para todo el personal, recordando que las capacitaciones son de obligatorio cumplimiento, así como el diligenciamiento del formato para evaluar la eficacia de la capacitación.	Circular	15 de Noviembre
Revisión y rediseño del formato de evaluación de la eficacia, para aplicar a los funcionarios antes y después de la capacitación, tanto interna como externa.	Formato de evaluación	15 de Noviembre de 2018

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>No.</b> 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 Requisito(s): 7.3
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	
<b>Evidencia:</b> No se evidencia el cumplimiento del plan de mantenimiento de la Corporación en lo concerniente a lavado de tanques y fumigación para los años 2017 y 2018. Se evidencia que los extintores se encuentran con recarga vencida desde el mes de agosto de 2018.	
Corrección	Evidencia de Implementación
Modificar el Plan de Mantenimiento de la infraestructura de la entidad en relación con el lavado de tanques cada 6 meses y la fumigación, así como la recarga de extintores.	Plan de Mantenimiento 30 de noviembre de 2018

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Realizar el contrato de mantenimiento para el lavado de tanques, fumigación y recarga de extintores.	Contrato	30 de noviembre de 2018
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b></p> <p><b>De conformidad con la reunión realizada por los dueños del proceso y la Oficina de Control Interno, la CSC utilizó la metodología de lluvia de ideas, identificando por orden de mayor a menor el impacto la causa de la evidencia.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de actualización normativa en materia de seguridad industrial y de tratamiento y calidad del agua, así como del documento que contiene el Plan de mantenimiento.</li> <li>2. Falta de planeación en los tiempos y periodos del mantenimiento de infraestructura de la entidad.</li> <li>3. Omisión en el seguimiento periódico del mantenimiento de la entidad.</li> <li>4. Falta de conocimientos en la estructuración de estudios previos para la contratación, teniendo en cuenta que se presentaron incompletos en su momento al área de contratación y esto demoró la contratación del servicio.</li> </ol>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Circular de Gerencia General, dirigida al Almacenista en relación al cumplimiento de los planes, normas y procedimientos institucionales.	Memorando	29 de octubre de 2018
Seguimiento y control semestral del mantenimiento de la infraestructura de la entidad	Cuadro control de cumplimiento	30 junio y 30 de diciembre 2019

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORIA: Corporación Social de Cundinamarca</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 24 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( 0 ) menores ( ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>2018-11-09</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique XXXXXXXXX	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
DARLIN LENIS ESPITIA Gerente General	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*