

AUDITORIA N°	GENERAL	FECHA		
		DIA	MES	AÑO
AUDITOR LIDER	Omar Gerardo Diaz Espinosa - Carlos Francisco Buitrago Forero	2	12	2024
EQUIPO AUDITOR	Omar Gerardo Diaz Espinosa - Carlos Francisco Buitrago Forero			

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Verificar y establecer la implementación, cumplimiento, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad en cada uno de los procesos que componen la Corporación Social de Cundinamarca, frente a los requisitos establecidos, por la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, durante la vigencia 2023.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Evaluar de forma virtual y/o presencial, mediante auditoría interna integral los procesos de: Atención al Cliente, Crédito y Cartera, Bienestar Social, Direccionamiento Estratégico, Gestión del Talento Humano, Gestión de la Información, Gestión Jurídica, Gestión de la Contratación, Gestión Financiera, Gestión de Recursos Físicos y Gestión del Mejoramiento.

**3. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

1. Plan de Actividades de estímulos vigencia 2023,
2. Base de datos planta de personal,
3. Evaluación de desempeño del personal vigencia 2023,
4. Cronograma de seguimiento y control del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST,
5. Conformación del COPASST,
6. Actas de Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo,
7. Informe Recobro de incapacidades 2023,
8. Actualización del formato de Hoja de vida y Declaración de bienes y rentas,
9. Aplicación del Código de Integridad (incluye análisis de desviaciones, convivencia, laboral, temas disciplinarios internos, quejas o denuncias sobre los servidores de la entidad),
10. Mecanismos para el manejo de conflictos de interés,
11. Viabilidad de línea de denuncia interna sobre irregularidades o posibles incumplimientos al código de ética.

**CRÉDITO Y CARTERA**

1. Planillas gestión comercial – asesores- créditos hipotecarios y créditos Hipotecarios,
2. Base de datos Excel – Control de créditos (hipotecarios y no hipotecarios),
3. Actas de comités de créditos hipotecarios y de cartera,
4. Listado de expedientes de créditos vigencia 2023 a la fecha,
5. Reporte recaudo de terceros (diario),
6. Documentación soporte de recaudo de cartera a la fecha,
7. Informe estado de cartera a la fecha por etapas de cobro,
8. Documentación soporte de gestión realizada en cobro persuasivo,
9. Informes de gestión cobro pre jurídico,
10. Seguimiento sistema Novasoftware.

**GESTIÓN JURÍDICA**

1. Relación del estado de las obligaciones en mora objeto de cobro jurídico en lo correspondiente a la vigencia 2023,
2. Relación de control estado de las demandas y/o contestaciones ante despachos de lo correspondiente a la vigencia 2023,
3. Relación de los desistimientos tácitos por edades, de la vigencia 2023,
4. Informe de Prescripciones y Plan de mejoramiento ante la Contraloría de Cundinamarca vigencia 2020,
5. Informe ejecutivo de no más de una página, de la implementación de la política de defensa jurídica, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

**GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

1. Plan de acción vigencia 2023 evaluado,
2. Plan anual de compras vigencia 2023,
3. Relación de bienes a dar de baja,
4. Cronograma de mantenimientos a cargo y sus seguimientos, (Activos fijos, infraestructura y vehículos) vigencia 2023,
5. Programa de seguros propios y programa de seguros deudores,
6. Informe de seguimiento a la auditoría de la secretaria de hábitat de Bogotá,
7. Informe de estado de siniestros presentados en la vigencia 2023, (Si se presentaron),
8. Informe del estado actual del inventario reflejado en Novasoftware.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. Plan Estratégico y seguimiento vigencia 2023,
2. Plan Anual de Adquisiciones y seguimiento vigencia 2023,
3. Informe de Rendición de cuentas 2023,
4. Actas de Junta Directiva 2023,
5. Resoluciones de creación de todos los comités de la CSC, hasta 2023,
6. Actas de comité Institucional de Gestión y Desempeño 2023,
7. Informe de revisión por la dirección 2023.

## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica y cronograma,
2. Inventario de Equipos tecnológicos actualizado a la fecha,
3. Carpeta con los registros de requerimientos informáticos y/o reportes de servicio,
4. Resolución de creación del Comité de archivo,
5. Actas comité de Archivo vigencia 2023,
6. Tablas de retención documental (publicadas),
7. Cronograma de transferencias documentales y seguimiento,
8. Base de datos inventario de documentos,
9. Cronograma de actividades del Programa de Gestión Documental 2023 y su ejecución,
10. Control de solicitud de préstamo de documentos,
11. Informe DataDoc correspondencia a la fecha,
12. Carpeta de distribución Datadoc a la fecha,
13. Documentación soporte de seguimiento a correspondencia sin cierre en Datadoc,
14. Informe de custodia de títulos valores 2023.

## BIENESTAR

1. Acta del comité en el que se definieron las actividades del Plan de Bienestar 2023,
2. Plan de acción de bienestar 2023,
3. Avance de las acciones correctivas o mejora que posiblemente estén pendientes,
4. Ejecución de las actividades desarrolladas en el Plan de Bienestar 2023, y
5. Soportes entrega beneficios Plan de Bienestar 2023.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Planilla única de correo certificado,
2. Listado de alertas enviadas por aplicativo Datadoc vigencia 2023 hasta la fecha,
3. Informe mensual de PQRSD de la vigencia 2023 hasta la fecha,
4. Informe de actualización del SUIT,
5. Revisión de accesibilidad de la página web (Formato electrónico de PQRSD).

## GESTIÓN FINANCIERA

1. Estados Financieros, con corte a 31 de diciembre 2023,
2. Presupuesto aprobado y ejecutado 2023,
3. Presupuesto aprobado 2024, ejecución presupuestal del primer trimestre 2024,
4. Cuentas por pagar 2023,
5. Reservas 2023,
6. Excedentes financieros 2023,
7. Informe recuperación de recursos por concepto reconocimiento de incapacidades de los funcionarios de la CSC,
8. Informe de seguimiento sistema Novasoft con interfaces,
9. Informe de caja menor 2023,
10. Informe conciliaciones bancarias 2023,
11. Seguimiento del manual de sostenibilidad contable,
12. Informe de seguimiento al plan financiero.

## GESTIÓN CONTRACTUAL

1. Relación de contratación 2023 con enlaces de publicación,
2. Seguimiento al plan de mejoramiento de la contraloría,
3. Seguimiento y verificación de SIA Contraloría, cuenta mensual vigencia 2023,
4. Actas de comité de contratación 2023 y acto administrativo de creación del Comité de Contratación,
5. Avance de la actualización del Manual de Contratación.

## GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

1. Avance Plan de mejoramiento de las auditorías externas 2021 y 2022,
2. Plan anual de auditoría y aprobación 2023, debidamente firmados,
3. Evidencias campañas de autocontrol realizadas durante la vigencia 2023,
4. Informe de seguimiento a las observaciones y no conformidades, derivadas de la auditoría interna realizada durante el 2023,
5. Informe de seguimiento a las PQRSD, primer y segundo semestre 2023,
6. Informe de seguimiento al cumplimiento de normas de derechos de autor,
7. Acciones correctivas y de mejora 2023,
8. Seguimientos mensuales realizados en la plataforma SIA Observa, (etapa precontractual, contractual y pos contractual).

#### 4. ASPECTOS FAVORABLES

##### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Se reconoce la atención y disponibilidad del líder y equipo de trabajo del proceso auditado, la buena comunicación y entendimiento frente a lo establecido en el plan de auditoría y la entrega oportuna de la información solicitada, igualmente el porcentaje de avance en el conocimiento del Sistema de Gestión Integrado por quienes atendieron la auditoría, por ello se recomienda que esto se refleje a todos los funcionarios que hacen parte del proceso.

##### CRÉDITO Y CARTERA

Buena atención y disponibilidad del líder y equipo de trabajo del proceso auditado con relación a la auditoría interna realizada, en aras de la buena atención del equipo auditor y la entrega oportuna de la información solicitada.

El equipo auditor resalta como fortaleza la gran experiencia con la que cuentan los integrantes del equipo de trabajo liderado por la doctora Monica Jimenez Ruiz, Subgerente de Servicios Corporativos y el Dr. Julio Cesar Triana Leon, se evidencia que tienen conocimiento de los diferentes procesos y procedimientos, así como también ubican en la ruta de la calidad la caracterización del proceso y los diferentes formatos.

Se reconoce el conocimiento y apropiación de los objetivos del SGC por parte de la mayoría del grupo auditado, por ello se recomienda que esto se refleje a todas las personas que hacen parte del proceso.

##### GESTIÓN JURÍDICA

Excelente atención y disponibilidad del líder y demás integrantes del proceso auditado, se evidencia buen ambiente laboral, trabajo en equipo en aras de una buena atención al equipo auditor y la entrega oportuna de la información solicitada.

Se conoce la ruta de la calidad por parte de los integrantes del equipo auditado, al igual que de los documentos generales de su proceso, como también la responsabilidad de este, en el sistema de Gestión Integrado de la Corporación Social de Cundinamarca.

##### GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

##### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Buena atención y disponibilidad del líder del proceso auditado y de su equipo de trabajo, en aras de la buena atención al equipo auditor.

Un buen porcentaje de avance en conocimiento de la Norma Técnica y de los modelos por quienes atendieron la auditoría, por ello se recomienda que esto se refleje a las demás personas que interactúan entre y con el proceso.

El proceso de **Direccionamiento Estratégico** cuenta con un fortalecimiento de recurso humano importante que demuestra el interés de la Alta Dirección en cabeza de la Gerente General de continuar con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la mejora continua del sistema de gestión de calidad con la NTC ISO 9001:2015, y las actividades estratégicas que requiere el área de Planeación de la Entidad.

##### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

##### BIENESTAR

Se resalta la entrega oportuna de la información solicitada, la auditoría se desarrolló en un ambiente de compromiso por parte de los auditados. Hubo buena atención y disponibilidad por parte del líder del proceso y demás integrantes del equipo auditado hacia el equipo auditor.

Los auditados conocen la ruta de la calidad y gran parte de los documentos que se encuentran publicados en ella que hacen parte del proceso, como también la responsabilidad frente al sistema de Gestión de la Calidad de la entidad. Se cuenta con personal experimentado en los cargos.

##### ATENCIÓN AL CLIENTE

Se reconoce la atención y disponibilidad del líder y equipo de trabajo del proceso auditado, la buena comunicación y entendimiento frente a lo establecido en el plan de auditoría integral y la entrega oportuna de la información solicitada, se reconoce que ha venido mejorando el conocimiento y apropiación de los objetivos del SGC por parte de los auditados, pero hay que seguir afianzando mucho más, por ello se recomienda que esto se multiplique a todos los funcionarios que hacen parte del proceso.

Es muy positivo que la gran mayoría de los auditados reconocen la ruta de acceso al Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la entidad, identificando allí los diferentes documentos vigentes relacionados con el proceso.

##### GESTIÓN FINANCIERA

Se reconoce el conocimiento y apropiación de la política y los objetivos del SGC por parte del auditado, por ello se recomienda que esto se refleje a todas las personas que hacen parte del proceso.

##### GESTIÓN CONTRACTUAL

Se reconoce la atención y disponibilidad del líder y equipo de trabajo del proceso auditado, la buena comunicación y entendimiento frente a lo establecido en el plan de auditoría y la entrega oportuna de la información solicitada, igualmente el porcentaje de avance en el conocimiento del Sistema de Gestión Integrado por quienes atendieron la auditoría, por ello se recomienda que esto se refleje a todos los funcionarios que hacen parte del proceso.

El proceso de Gestión Contractual continua con su actividad de prestar apoyo permanente a los diferentes procesos en la elaboración de estudios previos que permite tener un lineamiento y asesoría desde la proyección y planeación de la contratación, facilitando el cumplimiento de las necesidades y por lo tanto de los objetivos institucionales.

Se resalta el cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora que se suscribieron en la vigencia 2023 con respecto a manejo de archivo, tablas de retención documental y recolección de firmas de los siguientes contratos, por tal motivo, luego de que se realizó el seguimiento producto de esta auditoría se les da cierre.

El Plan de Acción con su respectivo seguimiento para la vigencia 2023, se encontró que se llevo a cabo de manera trimestral conforme a lo establecido por la entidad y su evaluación final arrojo 100% de cumplimiento

#### **GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO**

### **5. ASPECTOS POR MEJORAR**

#### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

1. Frente al seguimiento realizado al cronograma del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se puede evidenciar que se lleva a cabo en el formato excel, documento de trabajo interno por parte del proceso, si bien es cierto no todos los formatos deben ser codificados en la ruta de calidad, si es importante que este sea de fácil interpretación para los demás funcionarios, por esta razón se invita para que se hagan las modificaciones necesarias mediante convenciones o en su defecto observaciones a cada una de las actividades establecidas en el mismo.

2. Frente al cronograma de reuniones establecidas en el Copasst, se puede evidenciar que cuenta con el número de reuniones junto con sus respectivas actas para la vigencia 2023, sin embargo, se recomienda archivar las actas con las respectivas convocatorias por cada una de dichas reuniones.

#### **CRÉDITO Y CARTERA**

Mediante seguimiento efectuado por el equipo auditor, frente a los resultados obtenidos en el Plan de Acción para el proceso de Crédito y Cartera, se puede establecer un avance del 12% para el primer trimestre y el 10% para el segundo trimestre; y teniendo como meta, llegar al 25% en cada uno de ellos, se recomienda establecer mecanismos tendientes al cumplimiento de los indicadores planteados en el Plan de Acción.

#### **GESTIÓN JURÍDICA**

Se recomienda que se verifique el valor total de todos los contratistas que se encuentran al servicio de la oficina jurídica ya que en visita realizada por la Contraloría Departamental en la anterior vigencia se solicitó verificar el costo beneficio, es decir si el valor pagado a dichos contratistas sea representativo frente al recaudo que realiza la entidad.

#### **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Se revisaron los indicadores del proceso y se evidenció que las fórmulas deben ser ajustadas ya que algunas no presentan cantidades.

#### **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### **BIENESTAR**

Tener especial cuidado en lo referente al cumplimiento de los tiempos en los procesos de contratación establecidos en el plan de compras y de los riesgos del proceso, efectuando su seguimiento riguroso, cuidadoso y cumplido, conforme a lo establecido para los mismos, a fin de matener un seguimiento y monitoreo a los recursos de la Entidad.

Mediante seguimiento efectuado por el equipo auditor, frente a los resultados obtenidos en el Plan de Acción para el Proceso de Bienestar, se puede establecer un avance del 12% para el primer trimestre y el 14% para el segundo trimestre; y teniendo como meta, llegar al 25% en cada uno de ellos, se recomienda establecer mecanismos tendientes al cumplimiento de los indicadores planteados en el Plan de Acción.

#### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Se recomienda hacer seguimiento a los trámites de aprobación del Plan de Medios Anual 2024 al 2025.

Mediante seguimiento efectuado por el equipo auditor, frente a los resultados obtenidos en el Plan de Acción para el Proceso de Atención al Cliente, se puede establecer un avance del 24% para el primer trimestre y el 0% para el segundo trimestre (Este último avance por no presentar información en los tiempos establecidos); y teniendo como meta, llegar al 25% en cada uno de ellos, se recomienda establecer mecanismos tendientes al cumplimiento de los indicadores planteados en el Plan de Acción que vayan acorde con los objetivos trazados por la entidad.

#### **GESTIÓN FINANCIERA**

Publicar de manera oportuna cada uno de los informes financieros en la pagina web, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014 y Resolucion 1519 de 2020.

**GESTIÓN CONTRACTUAL**

Se recomienda revisión continua y permanente a la plataforma SIA Observa con el fin de verificar que la totalidad de los contratos se encuentren al día con todos y cada uno de los documentos.

Se recomienda que, dentro de los procesos de inducción y reinducción, se capacite a los supervisores de los contratos para que se fortalezca dicho proceso, de esta manera, garantizar que los soportes en cuanto a las cuentas de cobro sean lo suficientemente completos, contengan los informes correspondientes y sus anexos, y que estos reposen en los expedientes de cada contrato celebrado.

**GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO****6. HALLAZGOS ENCONTRADOS**

NC: No conformidad

Obs.: Observación

Nº	DESCRIPCIÓN	HALLAZGO
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		
1.1	Se solicitó a las auditadas que de manera aleatoria se escogiera una carpeta para verificar el lleno de los requisitos exigidos mediante la lista de verificacioin que se maneja a nivel interno del proceso para el ingreso de un funcionario, la cuál arrojó una No Conformidad al encontrar que la funcionaria Maria José Londoño el 19 de mayo del 2023 fecha de su posesion no contaba con el cubrimiento de la ARL Positiva, debido a que la afiliación se hizo efectiva el día 20 de mayo del 2023, es decir un día despues de ser posesionada. Con lo anterior el proceso está incumpliendo lo establecido en la norma NTC-ISO 9001:2015 en su numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada; En MIPG numeral 5.2.2 Política de Gestión Documental y el componente de Información Documental.	NC
<b>CRÉDITO Y CARTERA</b>		
2.1	El área adelanto en la vigencia 2023 la actualización del proceso, así como también la caracterización, sin embargo no se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la aprobación del mismo, es decir, aún se encuentra sin actualizar por tal motivo se recomienda retomar dicha actualización y hacer seguimiento al proceso de aprobación mediante el respectivo comité.	Obs.
2.2	En revisión de la resolución #00146 del 2020 en la que se modifica la resolución 6641 de agosto de 2015, por medio de la cual se crea el comité de crédito de la CSC, se evidenció que en el párrafo del artículo primero del resuelve se le asignaron funciones de veedor al Jefe de la Oficina de Control Interno las cuales no están contempladas por la legislación actual, por tal motivo se hace necesario suprimir dicho párrafo. Se solicita la actualización de dicha resolución.	Obs.
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>		
3.1	<p>No conformidad: En la vigencia 2023 se presentaron 4 desistimientos tácitos los cuales pueden ocasionar una posible pérdida económica para la entidad por inactividad procesal, con esto se incumple el numeral 6.1 de la norma ISO 9001-2015 "Acciones para abordar riesgos y oportunidades", se requiere que la organización identifique y aborde los riesgos y oportunidades que puedan afectar su capacidad para proporcionar productos y servicios conforme a los requisitos.</p> <p>Es importante destacar que la gestión del riesgo jurídico financiero es un proceso continuo que requiere monitoreo y revisión periódica para asegurar que la organización esté preparada para enfrentar cualquier eventualidad.</p> <p>Para la vigencia 2023 se presentaron los siguientes 4 desistimientos tácitos así: GUSTAVO GARCIA BERNAL Proceso #11001400305620210008300, JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA \$ 222.467.000, en registro entregado de consulta de La rama Judicial se le informó al equipo auditor que: EN AUTO DE 14 DE DICIEMBRE DE 2023 DECRETA DESISTIMIENTO TACITO Y RECONOCIÓ PERSONERIA JURIDICA A MYM ABOGADOS EL 26 DE JUNIO DE 2024, ADVIRTIENDO QUE EL PROCESOS YA ESTABA CULMINADO.</p> <p>MARIA VICTORIA AMAYA PUENTES Proceso # 11001400308120220084700, JUZGADO 081 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C \$ 4,448,910, , en registro entregado de consulta de La rama Judicial se le informó al equipo auditor que: EN AUTO DE 7 DE DICIEMBRE DE 2023 DECRETA DESISTIMIENTO TACITO, en el cual se evidencia inactividad jurídica por parte de la empresa M&amp;M debido a que a la fecha de la auditoria no ha presentado el poder para radicar nuevamente la demanda para recuperación de estos recursos.</p> <p>JIMENEZ GUERRERO JOSE VIRGILIO Proceso # 11001400303920120106000 \$ 12,001,683, , en registro entregado de consulta de La rama Judicial se le informó al equipo auditor que: LA RENUNCIA DE PODER 12 ENERO DE 2024 Y ES ACEPTADA EL 12 ABRIL. AUTO DECIDE RECURSO 28 NOVIEMBRE 2023 Y RESUELVE: 1.- NO REPONER el auto calendarado 22 de agosto de 2023, por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia. 2.- NEGAR la apelación subsidiaria. 3. Adicionar la providencia del 22 de agosto de 2023, en el sentido de negar la petición de oficiar a TRANSUNIÓN COLOMBIA y EXPERIAN COLOMBIA S.A. DATACRÉDITO, por cuanto no se dan los presupuestos del numeral 4° del canon 43 del C.G.P.; esto es, ser previamente solicitado utilizando los mecanismos que la ley otorga para tal fin. Amen que no se aviene con los preceptos indicados en los artículos 593 y 599 del C.G.P.</p> <p>MENDEZ VEGA NERLY DAYANA Proceso #11001400305920210159600, \$10.729.802, 2023-12-06 Auto termina proceso por Desistimiento ( El auto que requiere se da dentro del contrato que se tenía como SCOLA, e igual el desistimiento 2024-01-25 Recepción memorial renuncia reasume poder/2024-05-15 Recepción memorial SOLICITUD RECONOCER PERSONERIA/2024-05-31 Recepción memorial SOLICITUD RECONOCER PERSONERIA.</p>	NC

3.2	<p>No Conformidad Frente al contrato #22-068 con la firma SCOLA ABOGADOS S.A.S, que se terminó de manera anticipada para la vigencia 2023 Donde se evidenció que el acta de terminación suscrita el 20 de diciembre de 2023 no fue firmada por el supervisor del contrato y una vez verificada la ruta de la calidad se estableció que el formato contiene el espacio para que el supervisor plasme o suscriba dicha acta, además con fecha posterior el 21 de Diciembre del 2023 el Dr Efrén Libardo Ramírez Vargas Director de la Unidad de Cartera y Ahorro supervisor de la parte (pre jurídica) y el 26 de diciembre de 2023, el supervisor del contrato Dr Julian Duarte Castellanos Jefe de la Oficina Jurídica suscriben cada uno informe de supervisión y reevaluación donde declaran que a la fecha el contratista cumplió con la obligaciones objeto del contrato por tal motivo no es claro el ¿porqué?, si la entidad se encontraba tramitando una terminación anticipada por incumplimiento al mismo tiempo se emitirían dichos informes. Incumpliendo el numeral 8.4.1 que se refiere a la "GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA". Este numeral establece que la organización debe controlar la información documentada requerida por la norma y por la organización misma en el contexto de un contrato, el incumplimiento del numeral 4.1 podría referirse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* No tener un contrato documentado,</li> <li>* No tener cláusulas claras y definidas en el contrato, etc.</li> </ul> <p>El incumplimiento de este numeral puede llevar a problemas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de claridad en lo terminos y condiciones del contrato,</li> <li>* Malentendidos entre las partes,</li> <li>* Incumplimiento de requisitos legales y regulatorios,</li> <li>* Problemas en la gestión y los cambios del contrato.</li> </ul> <p>Es importante asegurarse de que los contratos estén debidamente documentados y controlados para cumplir con este numeral y evitar problemas en la gestión de calidad.</p>	NC
3.3	<p>Una vez verificada la no conformidad de la vigencia 2023 se evidenció que aún no cuenta con la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en lo referente a la actualización de la caracterización del proceso, por tal motivo esta No Conformidad continuará abierta con el fin de que desde la oficina jurídica se retomen las acciones para que este procedimiento sea implementado.</p>	NC
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		
4.1	<p>Definir el tiempo límite para la elaboración de las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su posterior aprobación y firma, ya que se evidenció que en el mes de diciembre de la vigencia 2023 no se contaba con la totalidad de actas para revisión y firma, lo que ocasiono un represamiento de la documentación y un traumatismo en el cambio de gobierno.</p>	Obs.
4.2	<p>La resolución 00088 del 30 de enero del 2023 contiene unos integrantes que en la actualidad no se encuentran realizando las actividades, por tal motivo no se le ha dado cumplimiento a dicha resolución, se recomienda revisión de la misma para activar el equipo de planeación con las diferentes actividades plasmadas en ella. Incumpliendo el numeral 9.1 de la norma ISO 9001-2015 así</p> <p>La organización debe determinar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) qué necesita seguimiento y medición;</li> <li>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</li> <li>c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</li> <li>d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</li> </ol> <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</p>	NC
<b>BIENESTAR</b>		
5.1	<p>Se debe propender por el cumplimiento en los tiempos establecidos en el Plan de Compras Institucional para la suscripción de los procesos de contratación de la entidad, a fin de evitar que las relaciones contractuales ya suscritas en su etapa de ejecución pasen de una anualidad a la otra, lo cual puede llegar a ocasionar que se materialice un riesgo.</p>	Obs.
5.2	<p>El área adelanto en la vigencia 2023 la actualización del proceso, así como también la caracterización, sin embargo no se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la aprobación del mismo, es decir, aún se encuentra sin actualizar por tal motivo se recomienda retomar dicha actualización y hacer seguimiento al proceso de aprobación mediante el respectivo comité.</p>	Obs.
5.3	<p>El proceso está llevando a cabo lo correspondiente a su archivo de gestión, pero en revisión de algunas de sus carpetas documentales, se encontró que no se está archivando de manera adecuada conforme a lo establecido en el instructivo CSC-GI-IN-02 "Aplicación de tablas de retención documental TRD", el cual se encuentra a disposición de todos los funcionarios en la ruta de la calidad de la entidad. Incumpliendo el numeral 7.5.3 control de la información documentada de la NTC ISO 9001:2015; el 5.2.2 Política de Gestión Documental de MIPG y el componente de información y comunicación del MECI. Esta no conformidad viene de la auditoría realizada del 2023 y continuará abierta debido a que no presentaron evidencias de las actas de reunión de capacitaciones a las cuales se comprometieron mediante la acción correctiva.</p>	NC
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
6.1	<p>Se evidencia que no se esta utilizando el formato 05 "Formato Unico de Recepción de PQRSDf", actualmente manejan un excel el cual no se encuentra debidamente establecido oficialmente en la ruta de la calidad.</p>	Obs.

6.2	El formato 08 "Solicitud Servicios Prensa" se utiliza, pero no se tiene el archivo en la oficina ya que dichos documentos se le envían a un contratista y por tal motivo se pierde el control de la información, incumpliendo el numeral 4.4.2 de la norma ISO 9001-2015 así: En la medida que sea necesario, la organización debe: a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	NC
6.3	En la vigencia 2023 se utilizaba el sistema Datadoc pero al preguntar a las auditadas sobre la utilización de este sistema en la actual vigencia manifestaron que retomaron su uso en el mes de agosto de 2024, es decir, el sistema no fue utilizado durante 7 meses, por tal motivo se recomienda la contratación de la actualización de este sistema o si por el contrario se evidencia que el sistema es obsoleto realizar la gestión contractual para adquirir un nuevo programa.	NC
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>		
7.1	Se pudo observar que en la página web de la Entidad se encontraban publicados los estados financieros y ejecuciones presupuestales de la vigencia 2023, sin embargo, varios de ellos no se publicaron en las fechas establecidas, ya que se solicitó a la auditada la evidencia de los correos enviados mensualmente (Publicaciones Web <publicaciones.web@csc.gov.co>). Si bien es cierto que durante el desarrollo de la auditoría ya se encontraban publicados en su totalidad, también es cierto que en varios meses esta actividad no se llevó a cabo, se aclara que la página web es el medio de comunicación e información oficial de la Entidad, consultado por nuestros grupos de interés, entre los cuales se encuentran los entes de control, esta omisión de meses puede ocasionar la materialización de un posible riesgo sancionatorio por incumplimiento al principio de transparencia y acceso a la información pública.	Obs.
7.2	Al solicitar la caracterización del proceso se encuentra que en la ruta de la calidad no está actualizada. Mencionan los auditados, que en el primer trimestre de 2023 todas las dependencias incluida la oficina de contabilidad y presupuesto realizaron actualización de ésta, al verificar el nuevo formato se evidencia que desde la Oficina de Planeación se requirió a la oficina de contabilidad y presupuesto el día 27 de marzo para que ajustara en ella la descripción de las actividades, el entorno específico, la medición del proceso y el seguimiento y control, a la fecha de la auditoría aún se encuentra pendiente por ajustar y regresar a la Oficina de Planeación para su posterior aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Cabe aclarar que los auditados manifiestan que en repetidas ocasiones solicitaron a la funcionaria Siomara Alejandra Vargas la aprobación de estos documentos a lo cual manifiestan no obtuvieron respuesta. Se recomienda hacer seguimiento nuevamente a esta labor para culminar con esta actividad.	Obs.
7.3	En el procedimiento CSC-GF-PR-01 Inversión de excedentes de tesorería, en su actividad 2, su punto de control es un "Documento de estudio" y en su actividad 3, su punto de control es un "Estudio de las entidades financieras", es primordial adelantar lo referente a estos dos puntos de control, ya que fueron definidos y llevados a cabo por última vez en el año 2014, esta acción se considera necesaria a fin de monitorear la rentabilidad de los recursos de la CSC. De no ser así, podría llegarse a materializar un posible en un riesgo.	Obs.
<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>		
8.1	No Conformidad Frente al contrato #22-068 con la firma SCOLA ABOGADOS S.A.S, que se terminó de manera anticipada para la vigencia 2023, Donde se evidenció que el acta de terminación suscrita el 20 de diciembre de 2023 no fue firmada por el supervisor del contrato y una vez verificada la ruta de la calidad se verificó que el formato establecido para dicho procedimiento contiene el espacio para que el supervisor plasme o suscriba dicha acta, además con fecha posterior el 21 de Diciembre del 2023 el Dr Efrén Libardo Ramírez Vargas Director de la Unidad de Cartera y Ahorro supervisor de la parte (pre jurídica) y el 26 de diciembre de 2023, el supervisor del contrato Dr Julian Duarte Castellanos Jefe de la Oficina Jurídica suscriben cada uno informe de supervisión y reevaluación donde declaran que a la fecha el contratista cumplió con la obligaciones objeto del contrato, por tal motivo no es claro el ¿porqué?, si la entidad se encontraba tramitando una terminación anticipada por incumplimiento al mismo tiempo se emitieran dichos informes. Incumpliendo el numeral 8.4.1 que se refiere a la "GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA". Este numeral establece que la organización debe controlar la información documentada requerida por la norma y por la organización misma en el contexto de un contrato, el incumplimiento del numeral 4.1 podría referirse a: * No tener un contrato documentado, * No tener cláusulas claras y definidas en el contrato, etc. El incumplimiento de este numeral puede llevar a problemas como: * Falta de claridad en lo términos y condiciones del contrato * Mal entendidos entre las partes. * Incumplimiento de requisitos legales y regulatorios * Problemas en la gestión y los cambios del contrato. Es importante asegurarse de que los contratos estén debidamente documentados y controlados para cumplir con este numeral y evitar problemas en la gestión de calidad.	NC
8.2	La caracterización del proceso se encuentra aún sin actualizar debido a que no tiene aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por tal motivo se recomienda hacer seguimiento para su posterior aprobación.	Obs.
<b>7. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN</b>		
Se cuenta con un Sistema de Gestión en la Calidad en un estado de madurez para condiciones optimas en relación con el ofrecimiento de productos misionales que en su mayoría se funda sobre el ofrecimiento de productos crediticios (prestamos).		

Los servidores públicos vinculados a la Entidad, ya sea de planta o por contratación en su mayoría muestran conocimiento y apropiación por el Sistema de Gestión Integrado, identifican la herramienta dispuesta por la alta dirección denominada la Ruta de la Calidad (carpeta compartida).

Los procesos y los procedimientos que los componen, se han ido fortaleciendo a través de la de mejora continua, impulsando la cultura de la calidad en la prestación de los servicios, en busca de la excelencia en la atención al cliente.

La entidad a través de su Sistema de Gestión Integrado, se destaca por ofrecer a sus afiliados una gama de productos crediticios que les permite adaptarlos a sus necesidades y condiciones de vida a fin de generarles estabilidad en su proyectos de vida.

La Corporación Social de Cundinamarca gracias a su Sistema de Gestión Integrado tiene organizados sus procesos, los cuales cuentan con sus respectivos planes de acción por cada uno de ellos, y estos alineados al Plan Estratégico de la Entidad.

## 8. ANEXOS

TOTAL NO CONFORMIDADES: 9

TOTAL OBSERVACIONES: 10

OMAR GERARDO DIAZ ESPINOSA

FIRMA DEL AUDITOR

CARLOS FRANCISCO BUITRAGO FORERO

FIRMA DEL AUDITOR