

		Fecha de elaboración:		23/05/2018											
No	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	NIVEL DE	FUENTE	CAUSAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	AC/A	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE	DIMENSI	FECHA	FECHA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	
1	RECURSOS FISICOS	Diligenciar completamente los indicadores.	HALLAZGO MODERADO	AI	N/A	Diligenciar indicadores con corte marzo	AC	Indicadores diligenciados y analizados	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Elizabeth Colina Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
2	RECURSOS FISICOS	Se debe actualizar procedimientos y formatos, ajustándolos a la realidad de las actividades realizadas.	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualizar procedimientos	AC	Procedimiento Actualizado	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Elizabeth Colina Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
3	RECURSOS FISICOS	Numeral 7.3: el personal que apoya el proceso de recursos fisicos no conoce los procedimientos, política de calidad ni objetivos.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Realizar reinducción especifica al personal de Apoyo	AC	Reinducción realizada	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Elizabeth Colina Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
4	GESTION TECNOLOGICA	Documentar algunas actividades que se realicen pero no estan consignadas en el Procedimiento .	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualizar procedimientos	AC	Procedimiento Actualizado	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Bladimir Navarro - Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
5	GESTION TECNOLOGICA	7.5.1 No se evidencia la actualización de las hojas de vida de los equipos de cómputo a los cuales ya se les hizo mantenimiento preventivo, incumpliendo el numeral 4 del Procedimiento Mantenimiento preventivo de equipos, en su actividad Ejecución del mantenimiento preventivo y se debe diligenciar Formato RGT02-03 Hoja de vida equipos de cómputo.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Actualizar de Hoja de vida de equipos en el sistema	AC	Hoja de vida actualizada	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Bladimir Navarro - Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
6	GESTION DOCUMENTAL	Se recomienda diligenciar completamente los indicadores.	HALLAZGO MODERADO	AI	N/A	Diligenciar indicadores con corte mayo	AC	Indicadores diligenciados y analizados	porcentaje	corto	23/05/2018	05/06/2018	Adiela Adame - Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
7	GESTION DOCUMENTAL	Mantener actualizada la base de datos de préstamos de títulos valores.	HALLAZGO MODERADO	AI	N/A	Establecer tiempos en procedimiento Entrega de títulos valores	AC	Procedimiento Actualizado	porcentaje	corto	23/05/2018	30/05/2018	Adiela Adame - Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
8	GESTION DOCUMENTAL	Se debe actualizar procedimientos y formatos, ajustándolos a la realidad de las actividades realizadas.	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualizar procedimientos	AC	Procedimiento Actualizado	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Adiela Adame - Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
9	GESTION DOCUMENTAL	Numeral 7.3: El personal que apoya el proceso de Gestión Documental no conoce los procedimientos, política de calidad ni objetivos.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Realizar reinducción especifica al personal de Apoyo	AC	Reinducción realizada	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Adiela Adame - Mayra A. Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera	
10	CONTRATAACION	Actualizar los procedimientos y describir que formato aplica en cada actividad	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualizar procedimientos	AC	Procedimiento Actualizado	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juva	Oficina Jurídica	
11	CONTRATAACION	Numeral 7.3: el personal que apoya la oficina de contratación no conoce los procedimientos, política de calidad ni objetivos.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Realizar reinducción especifica al personal de Apoyo	AC	Reinducción realizada	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juva	Oficina Jurídica	
12	CREDITO EDUCATIVO	No se evidencia la aplicación de las encuestas de satisfacción de cliente	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Realizar encuestas de servicio y credito	AC	Encuestas realizadas	porcentaje	mediano	23/05/2018	30/06/2018	Edna Baron - Marileny Barragan - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	
13	CREDITO EDUCATIVO	No se evidencia formato de hoja de ruta para llevar un control de la trazabilidad de solicitud de crédito del cliente.	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Crear Formato de hoja de ruta	AC	Formato codificado	porcentaje	corto	23/05/2018	30/06/2018	Edna Baron - Marileny Barragan - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	
14	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Actualización de los Indicadores	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualizar Indicadores a corte mayo	AC	Indicadores actualizados	porcentaje	corto	23/05/2018	30/06/2018	Sofia Amaya-Sara Vaca - Ludy Arias	Direccionamiento Estrategico	
15	ATENCION AL CLIENTE	Fortalecer el conocimiento sobre la Política de calidad, objetivos de calidad y proceso por parte del personal participan en este.	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Realizar reinducción especifica al personal de Apoyo	AC	Reinducción realizada	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Sara Vaca	Atención al Usuario	
16	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Documentar las acciones que se realizan en desarrollo de las diferentes actividades de seguimiento y socializar las recomendaciones y decisiones tomadas en la alta dirección respecto de las mismas.	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Socializar en comité institucional los informes elaborados	AC	Informes socializados	porcentaje	CORTO	23/05/2018	30/06/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
						actualizar el RSC02-01 Reporte acciones correctivas, preventivas y de mejora	AC	Reporte actualizado	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
17	SEGUIMIENTO Y CONTROL	9.1 Seguimiento y medición, en el numeral 9.1.1 Generalidades, la organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. Los indicadores ni el análisis y recomendaciones de los mismos no se encuentran diligenciados en su totalidad	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Diligenciar los indicadores con corte mayo SC-01 MEJORA CONTINUA -SC-02 CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE AUDITORIAS - C-03 CUMPLIMIENTO A INFORMES Y REPORTES -SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES 2017	AC	Indicadores actualizados	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
18	SEGUIMIENTO Y CONTROL	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. C. Informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SCG y las oportunidades de mejora. Se presentaron recomendaciones en los informes, sin embargo no se reportan los incumplimientos a la alta dirección	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Elaborar comunicaciones reportando los incumplimientos identificados de acuerdo a los informes elaborados y el seguimiento a informes de las dependencias	AC	Comunicación elaborada y entregada	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
						Actualizar registro RSC03-02 SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS PERIÓDICOS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL	AC	registro diligenciado	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
19	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Actualización de la información de procedimientos de acuerdo a cambios normativos	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualización de procedimientos	AC	procedimientos actualizados	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
20	SEGUIMIENTO Y CONTROL	9.2.2. Literal f. <i>Conservar información documentada como evidencia de los resultados de la auditoría.</i> Se evidenció el informe de la última auditoría realizada, sin embargo el seguimiento al plan de mejoramiento no se encontró disponible ni actualizado.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Actualizar seguimiento a plan de mejoramiento de auditoria de pagares, Almacén y demás que se encuentren vigentes.	AC	planes de mejoramiento actualizados	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
23	SEGUIMIENTO Y CONTROL	7.5 Información documentada literal b. La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SCG, no se encontró actualizado el Formato RSC03-01 Matriz Control Requerimientos, como herramienta para el seguimiento a los requerimientos así como insumo para la elaboración del informe de PQRS.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Actualizar Formato RSC03-01 Matriz Control Requerimientos	AC	registro diligenciado	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
24	SEGUIMIENTO Y CONTROL	Se recomienda actualizar el seguimiento de los planes y generar comunicaciones de seguimientos a los líderes de acuerdo al cronograma de cumplimiento fijado para velar por el cumplimiento oportuno de las acciones.	HALLAZGO LEVE	AI		informe de seguimiento del plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano	AC	informe actualizado y presentado	porcentaje	CORTO	23/05/2018	31/05/2018	Fernando Rivera Gomez	Control interno	
25	GESTION FINANCIACION	Realizar encuestas a clientes en el área de crédito y durante las brigadas de crédito a clientes potenciales	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Realizar encuestas de servicio y credito		Encuestas realizadas en Brigadas de credit y cartera	porcentaje	mediano	25/05/2018	31/07/2018	Nancy Arrigui - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	
26	GESTION FINANCIACION	Socializar información de crédito a personal IFC y utilizar medios de comunicación (cartelera, pagina web, redes)	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualizar información de crédito en la Pagina Web		Pagina actualizada	porcentaje	corto	25/05/2018	01/06/2018	Nancy Arrigui - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	
27	GESTION FINANCIACION	Establecer perfil para asesores de crédito del Instituto Financiero de Casanare	HALLAZGO LEVE	AI	N/A								Nancy Arrigui - Luz Marina Camacho - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	
28	GESTION FINANCIACION	Establecer acciones respecto a resultado de indicadores y producto no conforme	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Documentar las acciones		Informacion documentada	porcentaje	corto	25/05/2018	01/06/2018	Nancy Arrigui - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	
29	GESTION FINANCIACION	Realizar análisis de efectividad sobre la Política de Crédito y política de Cartera	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Documentar y evaluar periodicamente		informacion documentada y evaluada	porcentaje	mediano	25/05/2018	31/07/2018	Nancy Arrigui - Luz Marina Camacho- Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial	

30	GESTION FINANCIACION	Identificar y verificar los riesgos y controles que hacen parte de la matriz institucional	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Reinducción especifica al personal del area			porcentaje	corto	25/05/2018	01/06/2018	Nancy Arrigui - Luz Marina Camacho - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial
31	GESTION FINANCIACION	8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios. "cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios la información documentada pertinentes sea modificada" Se presenta cuatro carpetas en los diferentes estados (radicada, en concepto de analista, aprobada y desembolsada), lista de chequeo RGN01-33 REQUISITOS CREDITO FOMENTO, se evidenció que algunos documentos de las carpetas no coinciden con los requisitos debido a cambios en la política; no se ha actualizado el formato.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Actualizar formato Requisitos de I crédito	AC	Formato actualizado	porcentaje	corto	25/05/2018	01/06/2018	Nancy Arrigui - Ana Milena Roa	Gestion Financiacion
32	GESTION FINANCIACION	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Se deben incluir cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. Incumplimiento normativo artículo 13 decreto 1377 de 2013. Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas, se manifestó que existe, pero no se presentó el documento solicitado	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Socializar Política de Protección de datos	AC	Política socializada	porcentaje	corto	25/05/2018	01/06/2018	Nancy Arrigui - Luz Marina Camacho - Ana Milena Roa	Gestion Financiacion
33	GESTION FINANCIACION	9.1.3 Análisis y evaluación. Evaluar desempeño y eficacia del sistema y eficacia de las acciones tomadas. Se reporta que se realiza análisis y se tomaron acciones, pero no se encontró documentadas las acciones correctivas o de mejora	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Documentar acciones correctivas o de mejora	AC	Acciones documentadas	porcentaje	mediano	25/05/2018	30/06/2018	Nancy Arrigui - Ana Milena Roa	Gestion Financiacion
36	ADMINISTRACION DEL TALENTO	7.5 Información Documentada b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad. No se evidenció plan de capacitación de acuerdo al Procedimiento de Capacitación vigente hasta el 6 de mayo de 2018. Sin embargo se identificó que existe una acción de mejora; No se evidencia información de diligenciamiento del indicador de cumplimiento de capacitación	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Elaborar Plan Institucional de Capacitación	AC	Plan Institucional Aprobado	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Maritza Tovar - Mayra Astrid Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera
37	GESTION JURIDICA	Definir base de información para el diligenciamiento de los indicadores	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Elaborar base de datos para consolidar obligaciones para reparto depuradas	AC	Formato codificado	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juya	Oficina Juridica
38	GESTION JURIDICA	Concertar entre el área de cartera y la oficina jurídica, la depuración y clasificación de obligaciones de cobro jurídico y pre-jurídico.	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Actualización reporte de cartera detallada	AC	Reporte actualizado	porcentaje	mediano	23/05/2018		Luz Marina Camacho Mayra Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera
39	GESTION JURIDICA	Dejar registro y evidencia de las reuniones con abogados externos	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Elaborar actas de la reuniones	AC	Acta elaborada	porcentaje	mediano	23/05/2018	30/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juya	Oficina Juridica
40	GESTION JURIDICA	Establecer las acciones para la mejora, a partir de resultado de los indicadores	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Documentar acciones de mejora	AC	Acción documentada	porcentaje	corto	23/05/2018	01/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juya	Oficina Juridica
41	GESTION JURIDICA	Incluir reparto de cartera Fesca en el indicador de cobro Jurídico	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Incluir reparto Fesca en el Indicador	AC	Indicador diligenciado	porcentaje	corto	23/05/2018	10/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juya	Oficina Juridica
42	GESTION JURIDICA	8.1 Planificación y control operacional – La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 (planificación), mediante e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado. Se realizó verificación de 3 obligaciones al azar del reparto de enero y se evidenció en el sistema IAS, que no se encuentran radicadas las demandas de las obligaciones 4118376 y 4115029, incumpliendo el PROCEDIMIENTO COBRO PREJURIDICO Y JURIDICO.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Revisar y Actualizar Procedimiento Cobro Prejurídico y Jurídico,	AC	Procedimiento Actualizado	porcentaje	corto	23/05/2018	30/06/2018	Fernando Montes - Dairo Juya	Oficina Juridica
43	GESTION FINANCIERA	Realizar análisis y acciones para la mejora, a partir del resultado de indicadores	HALLAZGO LEVE	AI	N/A	Revisar resultado de los indicadores y realizar las acciones de mejora	AC	Acciones de mejora documentadas	porcentaje	mediano	23/05/2018	30/08/2018	Rosmary Moreno Marly Martínez - Sindy Alvarez- Mayra Astrid Gonzalez	Subgerencia Administrativa y Financiera
44	PROGRAMAS Y PROYECTOS	7.5.1 Se evidenció que se controla el avance financiero, sin embargo no se cuenta con el diligenciamiento del avance físico respecto a actividades y cronograma, de acuerdo a lo establecido en el formato.	HALLAZGO CRITICO	AI	N/A	Diligenciar el formato con los avances de las actividades	AC	Formato Diligenciado	porcentaje	corto	23/05/2018	30/06/2018	Juan Andres Cabrera- Marlene Ojalora - Ana Milena Roa	Subgerencia Comercial

RESULTADOS	#	%
HALLAZGO CRITICO	14	31%
HALLAZGO MODERADO	4	9%
HALLAZGO LEVE	27	60%
TOTAL	45	100%

RECOMENDACIONES

RECURSOS FISICOS	Se recomienda mejorar la sala de espera para mejorar las estancias de los visitantes.
CREDITO EDUCATIVO	Reforzar el conocimiento de cómo desde su proceso contribuyen al logro de los Objetivos de calidad.
CREDITO EDUCATIVO	Llevar registro de las capacitaciones del proceso.
CREDITO EDUCATIVO	Iniciar la documentación del producto o servicio no conforme.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Estar seguro de la existencia de las evidencias, al momento de la auditoria.
ATENCION AL CLIENTE	Personal con mayor estabilidad en los cargos que hacen parte el proceso.
GESTION FINANCIACION	Organizar la documentación en la carpeta para permitir la verificación de forma ágil.
GESTION FINANCIACION	Establecer mecanismo para medir y contar con trazabilidad para el tiempo de la solicitud antes de la radicación.

Elaborado por:	
Firma:	
Nombre:	

Revisado y validado por:	
Firma:	
Nombre:	

AC/AP: Acción correctiva/Acción preventiva
C: Conveniencia
A: Adecuación.