

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO : RSC01-07
	<b>PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 10/03/2014
			VERSIÓN:00

**INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE  
INFORME DE AUDITORIA**

**Objetivo de la auditoria:** Proveer seguridad razonable para el logro de los objetivos de la entidad y de cada proceso, a través del conocimiento de las actividades, la identificación de riesgos y aplicación de controles de los procesos.

**Alcance de la auditoria:** Inicia con autoevaluación sobre el conocimiento del proceso, sus procedimientos, la identificación de riesgos y controles establecidos, preguntas abiertas que aportan a la gestión y control de riesgos de cada proceso.

**Criterios de la auditoria:** Procesos, matriz de riesgos, Manual de Calidad, Manual de atención al usuario, Normas aplicables a cada proceso.

**Equipo auditor:** Jefe Control Interno

**Auditados:** Principales personas que participan en los procesos.

**Fecha de auditoria:** 27 ago, 18, 21, 23 y 24 de sept, 2 de oct. de 2015, 7 dic/15.

**RESULTADOS DE AUDITORIA  
(Autoevaluación a la Gestión y Control de Riesgos)**

PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
Direccionamiento Estratégico y Planeación	FORTALEZA	Proceso socializado e implementado.
	ASPECTO POR MEJORAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de los objetivos estratégicos por parte de los directivos.</li> <li>- Entrega oportuna de los avances a planes de acción e indicadores de procesos.</li> <li>- Identificación y seguimiento al resultado de los indicadores de gestión.</li> <li>- Administración y gestión a los riesgos del proceso.</li> </ul>
	NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cuenta con el mapa de riesgos Institucional que contenga los riesgos de mayor impacto, y que involucre todos los procesos así como los riesgos de corrupción de mayor potencialidad.</li> </ul>
Atención al Cliente y Comunicaciones	FORTALEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso y conocimiento del proceso por parte del líder.</li> <li>- Capacitación de atención al cliente con ICONTEC.</li> </ul>
	ASPECTO POR MEJORAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización del proceso, matriz de riesgos, protocolo de atención al usuario (76%).</li> <li>- Compromiso por parte de los servidores en adquirir la formación e implementar las normas internas del proceso.</li> <li>- Conocimiento de la estructura del proceso en el sistema de gestión de la calidad (48%), y la administración de riesgos (84%) del personal que atiende al usuario en recepción.</li> </ul>
	NO CONFORMIDAD	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO : RSC01-07
	<b>PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 10/03/2014
			VERSIÓN:00

Gestión Jurídica	FORTALEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del proceso por parte del personal que labora en el área jurídica (88%).</li> <li>- Conocimiento sobre la identificación y gestión de los riesgos del proceso (97%).</li> </ul>
	ASPECTO POR MEJORAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones internas de reporte y seguimiento de tareas.</li> <li>- Ajustar procedimientos en cuanto a responsables de ciertas actividades que actualmente las realiza el profesional del área jurídica (elaborar y realizar actos administrativos.</li> <li>- Procedimiento castigo de cartera.</li> <li>- Fortalecer los controles de fondo en el mayor riesgo del proceso (pérdida de procesos o demandas, conciliaciones desfavorables para la entidad).</li> </ul>
	NO CONFORMIDAD	
Gestión Documental	FORTALEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocen las actividades en las que participan en el proceso (95%), y la normatividad aplicable (100%).</li> </ul>
	ASPECTO POR MEJORAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de la estructura del proceso y</li> <li>- Elaboración de la matriz de riesgos del proceso.</li> <li>- Levantamiento e implementación de tablas de retención documental, actualización de series.</li> <li>- Clasificación y archivo adecuado de los soportes documentales posteriores al inicialmente creado.</li> </ul>
	NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se tiene elaborada la matriz de riesgos.</li> </ul>
Talento Humano	FORTALEZA	Conocimiento del proceso y la participación en las actividades de cada procedimiento principalmente del líder del proceso. Se realizan las acciones de los controles definidos en la matriz de riesgos del proceso, sin embargo no se habitúan a la matriz.
	ASPECTO POR MEJORAR	Revisar y ajustar procedimientos, guías y manuales de acuerdo a la nueva normatividad sobre Seguridad y Salud en el trabajo); conocimiento y seguimiento de la matriz de riesgos del proceso (controles definidos, acciones e indicadores).
	NO CONFORMIDAD	Ninguna.
Gestión tecnológica	FORTALEZA	-Conocimiento del proceso y la administración de los riesgos, la importancia de los valores éticos de quienes manejan la información.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO : RSC01-07
	<b>PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 10/03/2014
			VERSIÓN:00

	ASPECTO POR MEJORAR	Conocimiento del técnico sobre la normatividad aplicable al proceso, ajustar mapa de riesgos del proceso, acorde a los nuevos riesgos identificados y planes de seguridad informática y tecnología.
	NO CONFORMIDAD	No se cuenta con las herramientas requeridas para realizar adecuadamente las copias de seguridad. (subsanao a fecha del informe).
Recursos Físicos	FORTALEZA	
	ASPECTO POR MEJORAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso por parte de los encargados de reportar necesidades para consolidar el plan de adquisiciones de bienes y servicios PAABS.</li> <li>- consulta al PAABS, ajustes, publicación oportuna en SECOP y página web y seguimiento al mismo en cuanto a su ejecución.</li> <li>-Mayor compromiso del personal de apoyo del área de almacén en la mejora continua a través de la oportunidad en el diligenciamiento total de la autoevaluación, se reflejó la falta de interés y aporte a la administración de riesgos y los componentes del proceso.</li> <li>- Realización de Baja de inservibles.</li> </ul>
	NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tiene matriz de riesgos aprobada.</li> <li>- No se ha realizado inventario (conteo físico y confrontación con las existencias en el sistema)</li> </ul>
Gestión Financiera	FORTALEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del Proceso 71%; conocimiento sobre riesgos 85%. Los procedimientos están ajustados a la realidad del hacer.</li> </ul>
	ASPECTO POR MEJORAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromisos en el SGC y conocimiento del proceso por parte de la auxiliar administrativo que participa en efectuar pagos del área de contabilidad (conocimiento del proceso 32%, riesgos 60%).</li> <li>- Aprobar matriz de riesgos del proceso.</li> <li>-</li> </ul>
	NO CONFORMIDAD	
Contratación	FORTALEZA	
	ASPECTO POR MEJORAR	Mayor compromiso del personal con la mejora continua, no diligenciaron autoevaluación del proceso.
	NO CONFORMIDAD	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO : RSC01-07
	<b>PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 10/03/2014
			VERSIÓN:00

### CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Teniendo en cuenta que es primera vez que se realiza la autoevaluación se percibió bajo interés por el diligenciamiento de la encuesta, es importante para próximo procedimiento la participación y mayor compromiso de los líderes de procesos, así como la realización a través de otros mecanismos como talleres, ejercicios más prácticos y dinámicos.

**Papeles de trabajo:** formato RSC04-02 encuesta autoevaluación de gestión y control de riesgos por cada encuestado de los procesos y plantilla en Excel de la tabulación de la encuesta y preguntas abiertas.

### RECOMENDACIONES

En el proceso de Direccionamiento Estratégico: Oportunidad en la entrega de avances de planes de acción. Socializar nuevamente los procesos principalmente a quienes participan, así como la estructura de los mismos, conceptos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fortalecer la implementación de controles y acciones que se tienen definidas en la matriz de riesgos de aquellos procesos que ya la tienen aprobada.

Elaborar, aprobar y socializar la matriz de riesgos de los procesos gestión documental, gestión de recursos físicos, gestión financiera, ajustar la matriz del proceso de contratación.

**ELABORO:**

**APROBO:**

LENZ SANCHEZ AMEZQUITA – Jefe oficina  
Control Interno

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO : RSC01-07
	<b>PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 10/03/2014
			VERSIÓN:00

	ASPECTO POR MEJORAR	Conocimiento del técnico sobre la normatividad aplicable al proceso, ajustar mapa de riesgos del proceso, acorde a los nuevos riesgos identificados y planes de seguridad informática y tecnología.
	NO CONFORMIDAD	No se cuenta con las herramientas requeridas para realizar adecuadamente las copias de seguridad. (subsano a fecha del informe).
Recursos Físicos	FORTALEZA	
	ASPECTO POR MEJORAR	-Compromiso por parte de los encargados de reportar necesidades para consolidar el plan de adquisiciones de bienes y servicios PAABS. - consulta al PAABS, ajustes, publicación oportuna en SECOP y página web y seguimiento al mismo en cuanto a su ejecución. -Mayor compromiso del personal de apoyo del área de almacén en la mejora continua a través de la oportunidad en el diligenciamiento total de la autoevaluación, se reflejó la falta de interés y aporte a la administración de riesgos y los componentes del proceso. - Realización de Baja de inservibles.
	NO CONFORMIDAD	- No tiene matriz de riesgos aprobada. - No se ha realizado inventario (conteo físico y confrontación con las existencias en el sistema)
Contratación	FORTALEZA	
	ASPECTO POR MEJORAR	Mayor compromiso del personal con la mejora continua, no diligenciaron autoevaluación del proceso.
	NO CONFORMIDAD	

#### CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Teniendo en cuenta que es primera vez que se realiza la autoevaluación se percibió bajo interés por el diligenciamiento de la encuesta, es importante para próximo procedimiento la participación y mayor compromiso de los líderes de procesos, así como la realización a través de otros mecanismos como talleres, ejercicios más prácticos y dinámicos.

**Papeles de trabajo:** formato RSC04-02 encuesta autoevaluación de gestión y control de riesgos por cada encuestado de los procesos y plantilla en Excel de la tabulación de la encuesta y preguntas abiertas.

#### RECOMENDACIONES

En el proceso de Direccionamiento Estratégico: Oportunidad en la entrega de avances de planes de acción. Socializar nuevamente los procesos principalmente a quienes participan, así como la estructura de los mismos, conceptos básicos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO : RSC01-07
	<b>PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 10/03/2014
			VERSIÓN:00

Fortalecer la implementación de controles y acciones que se tienen definidas en la matriz de riesgos de aquellos procesos que ya la tienen aprobada.  
 Elaborar la matriz de riesgos de los procesos gestión documental, gestión de recursos físicos, gestión financiera, ajustar la matriz del proceso de contratación.

<b>ELABORO:</b>	<b>APROBO:</b>
LENZ SANCHEZ AMEZQUITA – Jefe oficina Control Interno	