



PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS - SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO  
AÑO 2020

No.	Proceso	Objetivos específicos	Fecha Auditorías Internas	CONCLUSIONES	Cantidad de Hallazgos	HALLAZGOS	Actividad de mejora	fecha de inicio (Fecha de identificación)	fecha de terminación	porcentaje de ejecución	Cumplimiento y efectividad de la acción
1	Planeación y Gestión Financiera	1. Realizar seguimiento al desempeño financiero (Verificación pago mensual de seguridad social de los empleados, Archivo Comprobantes de Egresos con soportes, Arqueo de caja /bases, conciliaciones bancarias, inventario de almacén). Incluyendo 1 oficina receptora. 2. Revisar avance de la implementación del Programa de Gestión Documental. 3. Revisar contratos, convenios y ordenes de compra 4. Verificar la implementación de la Factura Electrónica (Recepción y Envío)	07-jul	1.1. Respecto al desempeño financiero se logra evidenciar que se cumple con el pago oportuno de la seguridad social de los empleados y pago a proveedores o servicios contratados por la entidad. Así mismo, hay un adecuado manejo del dinero por parte de los cajeros y desde el área contable realizan un buen proceso de conciliación bancaria, con el fin de llevar un control financiero mes a mes. 1.2. El proceso está planteando mejoras al manejo del inventario del almacén. 2. Se continúa con la implementación del programa de gestión documental. 3. Hay un buen manejo y mejora de las ordenes de compra, contratos y/o convenios. 4. El cambio de facturación electrónica se encuentra en fase de producción y se están cumpliendo las fases definidas del cambio para la implementación del mismo.	3	Consolidar la parametrización dentro del software contable JSP7 del manejo del inventario en el módulo de Almacén para mayor control de inventario disponible en la entidad	*Terminar la parametrización del módulo de almacén en el software contable.  *Grabar las entradas y salidas de los elementos de papelería, aseo y cafetería  *Generación de Inventario del software contable	09/07/2020	24/02/2021	0%	No aplica
						Actualizar el formato Lista de Chequeo Documentos de contratos F48, con el fin que en el mismo se incluya la solicitud de la certificación del sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo que actualmente se solicita al momento de contratación, y aprovechar para especificar en el mismo la solicitud de certificados de afiliación al inicio de las contrataciones esto con el fin de llevar un mayor control para evitar riesgos en temas legales (Accidentes del contratista al prestar el servicio en el CCP).	Adicionar el requisito de la certificación de implementación de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en formato F48-D1 -Lista chequeo documentos de contratos y modificar la parte de la fotocopia de la afiliación a seguridad social por los certificados de afiliación activa	09/07/2020	31/08/2020	100%	Eficaz: Si Eficiente: Si Adecuado: Si Comentario: Se verifico las actualizaciones del formato F48-D1, son acordes, oportunas y adecuadas para su aplicación.
						Se recomienda documentar de forma detallada el avance del programa de gestión documental en cada una de las etapas dentro del formato del plan operativo para la gestión de cambios para garantizar y dejar evidencia del desarrollo adecuado de cada una de las fases del programa	Documentar de manera detallada en el formato: Plan Operativo para la Gestión de Cambios (F-5-D1) los avances realizados al Programa de Gestión Documental - PGD, en cada una de sus fases, detallando las actividades realizadas y con soporte de evidencias.	09/07/2020	23/11/2020	100%	Eficaz: Si Eficiente: Si Adecuado: Si Comentario: Se evidencia la descripción y los detalles de las V fases, sobre los avances realizados al Programa de Gestión Documental - PGD, en el formato Plan Operativo para la Gestión de Cambios (F-5-D1), de octubre 2013 a enero 2020.
2	Gestión Sostenible	1. Revisar la ejecución de reuniones de mejoramiento 2. Verificar el cumplimiento de los indicadores de todos los procesos en el último año	14-jul	1. Se evidencia por lo menos una reunión de mejoramiento por proceso una vez al año. 2. Los indicadores de los procesos se encuentran con cumplimiento de la meta. Algunos indicadores no se encuentran alimentados en kawak conforme la frecuencia estimada (julio 14 2020) según el PSM.	1	Incumplimiento a lo establecido en el ítem Alimentar Indicadores en kawak del Plan de Seguimiento y Medición, ya que no se evidencia el registro de los siguientes indicadores, de acuerdo a la frecuencia de alimentación: Equipos de protección clientes y satisfacción en las soluciones T1 (junio), Oportunidad en la información (junio), Desempeño de los operadores conciliación e insolvencia (junio), porque no permite analizar el desempeño de los procesos.	* Corrección: Solicitar a los responsables de los indicadores alimentar y analizar los indicadores: Equipos de protección clientes y satisfacción en las soluciones T1 (junio), Oportunidad en la información (junio) y dejar evidencia de la ejecución de la actividad realizada.  * Revisar y analizar con cada propietario de proceso las actividades desarrolladas previamente para realizar la correspondiente alimentación y análisis de los indicadores en kawak  * Definir de forma clara en el Plan de Seguimiento y Medición del proceso de Gestión Sostenible así como en la ficha técnica de cada indicador el tiempo de medición (alimentación y análisis) de los indicadores  * Monitorear en los próximos 4 meses la alimentación y análisis de los indicadores dentro del tiempo establecido	16/07/2020	02/12/2020	100%	Eficaz: Si Eficiente: Si Adecuado: Si Comentario: * Se verifica el correo con la solicitud de la alimentación y análisis de los indicadores. Se revisa el diligenciamiento de los indicadores a junio 30 de 2020, están ok.  * Ok adjunto con constancia del formato control de asistencia a la reunión del 2 de sept de 2020 Ok Actualización del plan de seguimiento y medición del proceso en la revisión de la alimentación de indicadores en kawak, así como su análisis de 15 días hábiles después del período de medición PS-1-D2 Versión 14 Ok verificación del instructivo de administración de indicadores en kawak I-11-D2 Versión 04, punto 4 desarrollo o flujoograma que se debe tener en cuenta que los indicadores deben ser alimentados los primeros 15 días hábiles después del período de medición  * Ok actualización de documentos del proceso  * Ok cumplimiento del tiempo establecido para diligenciar y analizar indicadores en kawak
3	Servicios Registrales	1. Revisar que servicios registrales se tienen virtuales, cuales no y porque. 2. Verificar aplicación en el cambio tarifario de matrículas y renovaciones en cajas, según el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019 (tarifas en UVT) 3. Revisar saldos de las Leyes 1429 y 1780 y las acciones implementadas para realizar las devoluciones a los beneficiarios. 4. Revisar cumplimiento de los requisitos para beneficio Ley 1780 para renovación	03-sep	1. Se prestan los servicios de forma virtual y funcionalidad de la plataforma 2. Se aplica de forma correcta el cambio tarifario de matrículas y renovaciones según el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019 (tarifas en UVT) 3. Se lleva control de los saldos pendientes de devolución por concepto e las Leyes 1429 y 1780 4. Se evidencian avances en algunas actividades planteadas en el plan operativo, como es el Desarrollo del Web Service y la socialización del proceso con algunos entes	0						
4	Servicios Empresariales	1. Análisis de la percepción del cliente de Formación 2. Verificar punto de equilibrio (ingresos y gastos) en servicios de capacitaciones y consultorías con costo	08-sep	1. Los resultados de la medición de satisfacción cumplen y superan la meta establecida (90% de satisfacción). 2. Desde el proceso se establecen los puntos de equilibrio respectivos necesarios para desarrollar los eventos de capacitación.	1	Documentar el procedimiento que se debe llevar a cabo al presentarse cancelación de un evento por no cumplir con el punto de equilibrio con el fin de evitar a futuro desarrollar gestiones que ocasionen otra vez la cancelación de eventos o brindar eventos de capacitación que realmente llamen la atención de los usuarios.	Adicionar en el instructivo I-2-V6 de Formación y capacitación empresarial un ítem relacionado con la definición del proceso para la cancelación de eventos con costo o sin costo cuando estos no cumplan el punto de equilibrio (meta de asistentes o costos del evento)	10/09/2020	02/12/2020	100%	Eficaz: Si Eficiente: Si Adecuado: Si Comentario: se evidencia el cumplimiento de la acción de mejora al modificar el instructivo de formación y capacitación I-2-V6 versión 25 agregándose el procedimiento necesario a realizar cuando se realizan cancelaciones de eventos por no cumplir con el punto de equilibrio.



PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS - SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO  
AÑO 2020

No.	Proceso	Objetivos específicos	Fecha Auditorías Internas	CONCLUSIONES	Cantidad de Hallazgos	HALLAZGOS	Actividad de mejora	fecha de inicio (Fecha de identificación)	fecha de terminación	porcentaje de ejecución	Cumplimiento y efectividad de la acción
5	Comunicación y Seguimiento al Cliente	1. Cumplimiento de las publicaciones en el portal web de la Ley de transparencia. 2. Verificación de programas y actividades de la Entidad divulgadas a través de redes sociales.	17-sep	1. Se cumple con las actualizaciones de las publicaciones sobre Ley de transparencia en el portal web de forma oportuna. 2. Se pudo verificar la divulgación de programas a través de las redes sociales.	1	Documentar el procedimiento de divulgación de programas y actividades que tiene la entidad a través de las redes sociales, con el fin de establecer un control y evitar que se realicen publicaciones no relevantes o pertinentes.	Establecer la política de publicación en redes sociales y portal web institucional	18/09/2020	29/12/2020	100%	Efícaz: Sí Eficiente: Sí Adecuado: Sí Comentario: Se evidencia actualización en kawk de la POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB en la misma se incluyó el tema de las Redes Sociales. Aclarando en el punto de Gestión de Redes sociales el responsable de determinar qué contenido y con qué periodicidad se publica. Así como el responsable ante situaciones coyunturales, políticas o religiosas
6	Desarrollo Empresarial	Revisar avances para la elaboración del censo empresarial en la jurisdicción	15-sep	No se evidencia tarea alguna para realización del Censo Empresarial 2020, situación presentada por motivos de salud pública que presenta el país desde finales del mes de marzo de 2020, lo que originó que ese tema no se tuviera en cuenta en los convenios firmados con la administración municipal para el presente año	1	Realizar convenios con Entidades de los municipios que hacen parte de la jurisdicción con el fin de contar a futuro con datos de no formalizados actualizados al momento de solicitud de informes de entes de control y mejorar el espectro de acción del proceso	Enviar comunicación a las Alcaldías enviando la propuesta de realizar convenios (Excepto Palmira que ya se tiene: Convenio 526 de 2020)	17/09/2020	31/12/2020	100%	Efícaz: Sí Eficiente: Sí Adecuado: Sí Comentario: Se evidencia el envío de las comunicaciones y recibido de las mismas en cada Alcaldía municipal de nuestra jurisdicción, esto permitirá fortalecer los datos de no formalizados al momento de envío de informes a entes de control
7	Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos	1. Análisis de la percepción del cliente de Conciliación. 2. Revisar proceso de liquidación y distribución de los ingresos del servicio de conciliación entre el conciliador y la Cámara (muestra)	17-sep	1. Se evidencia la aplicación de evaluación y análisis a la percepción de los usuarios del proceso. 2. Se evidenció el cumplimiento en la aplicación de la liquidación y distribución entre el Centro de Conciliación y el conciliador, correspondiente a los ingresos tanto de los servicios de conciliación como de insolvencia, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Centro de Conciliación.	1	Se debe mejorar el control para el cambio de las tarifas de un año a otro para evitar riesgo de insatisfacción del cliente por información errada en las tarifas.	Documentar en el instructivo para la elaboración, conservación y archivo de la documentación del Centro de Conciliación, antes de indicar el contenido de las carpetas una nota en la que se haga mención al correo electrónico que se remite al área contable cada vez que se modifican las tarifas del centro de conciliación en cualquiera de sus servicios	18/09/2020	16/12/2020	100%	Efícaz: Sí Eficiente: Sí Adecuado: Sí Comentario: Se evidencia en kawk actualización del instructivo, de acuerdo a la acción planteada y en el mismo se estableció la nota que dice lo siguiente "Remitir correo electrónico al área contable cada vez que se modifiquen las tarifas del centro de conciliación en cualquiera de sus servicios y archivar copia de dicho correo en la carpeta de informes.". lo que permitirá dejar mayor claridad en el manejo de tarifas y sus cambios en el proceso.
8	Gestión Humana	1. Realizar seguimiento a compromisos de la evaluación del desempeño 2. Revisar estado del programa de vacaciones del personal y archivo de los soportes en las hojas de vida 3. Verificar cumplimiento de requisitos para otorgar el Auxilio Educativo	22-sep	1. Se toman acciones respecto a las brechas pendientes por cerrar en los colaboradores, de igual manera se mide el desempeño. 2 Se encontro conforme y actualizado el programa de vacaciones del personal y estan archivados los soportes en las hojas de vida 3. Se cumplen las condiciones para ser aspirante para el auxilio de estudio.	2	No se registra resultado del control del refuerzo a la competencia técnica "Manejo basico de windows" para la empleada Angela Cardona programada para los meses junio y julio de 2020 Incumpliendo la variable MEJORAR LAS COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES del plan de seguimiento de medición, lo que podría llevar a que no se garantice un cierre adecuado de brechas o competencias necesarias en el personal	*Corrección: Solicitar al empleado que notifique por correo electrónico la nueva fecha en que se recibirá la capacitación y anexarlo a la solicitud de formación.  *Establecer en el plan de seguimiento y medición una variable que permita realizar un adecuado control o seguimientos a los compromisos adquiridos dentro de los procesos de evaluación de competencias y desempeño.  * Verificar durante el segundo semestre de 2020 el cumplimiento a los compromisos adquiridos dentro de los procesos de evaluación de competencias y desempeño.	24/09/2020	29/01/2021	33.33%	No aplica
						Que en la carpeta de vacaciones de cada empleado se deje evidencia de la notificación de vacaciones por los diferentes medios que puedan emplearse y fecha de recibido en carta física que reposa en el expediente del empleado que sale a vacaciones, con el fin de dejar trazabilidad del cumplimiento de las fechas de notificación y recibido.	Para las notificaciones de vacaciones que se realicen a partir de la fecha, se debe anexar la evidencia del envío y/o entrega de la comunicación correspondiente y en las recepciones físicas, verificar la firma y la fecha de recepción de la misma.	24/09/2020	20/11/2020	100%	Efícaz: Sí Eficiente: Sí Adecuado: Sí Comentario: Se evidencia en el soporte adjunto como ejemplo en las vacaciones del mes en curso que se implementaron las observaciones realizadas en la auditoría respecto a dejar constancias de recibido por diferentes medios.
9	Gestión de Tecnologías de la Información	Revisar el cumplimiento Backups, licencias, mantenimiento y tickets	10-sep	El proceso de TIC's debe mejorar el cumplimiento y/o mecanismos para la realización de los backups de las sedes. Llevan un adecuado control de las licencias y los tickets.	1	No se evidencia backups realizados a los equipos de las sedes de Candelaria, Florida y Pradera desde el 15 de Julio del 2020, ni acciones tomadas; según lo indica el Instructivo de Backups I-5 A-2 se debe realizar de manera semanal, lo que ocasiona que se pueda perder la información de la entidad y no se vele por su seguridad.	* Corrección: Realizar backups de los equipos de las sedes Pradera, Florida y Candelaria que se incluyen en el cronograma de backups de forma manual a través de la red desde Palmira.  * Configurar los permisos necesarios para que haya una comunicación en la red efectiva desde las sedes Pradera, Florida y Candelaria hacia la sede Palmira  * Verificar que los backups se realicen durante los siguientes 2 meses forma oportuna de acuerdo a la periodicidad (semanal).	14/09/2020	23/12/2020	100%	Efícaz: Sí Eficiente: Sí Adecuado: Sí Comentario:  *Se evidencia de acuerdo a los documentos y carpetas adjuntas en la ejecución de la acción, los backups realizado a los equipos de las sedes de Florida, Pradera y Candelaria.  *Se evidencia de acuerdo al documento adjuntado en la ejecución de la acción que se realizaron los ajustes de permisos de red entre Palmira y las sedes Pradera, Florida y Candelaria para realizar de manera remota los backups.  * Se evidencia de acuerdo a los documentos y carpetas adjuntas en la ejecución de la acción, los backups ejecutados durante los 2 últimos meses.
10	Infraestructura	1. Seguimiento a las visitas oficinas receptoras. 2. Revisión cumplimiento programa de mantenimientos preventivos.	03-sep	1. Se realizan visitas de seguimiento en las 3 sedes y se cuenta con evidencia de la realización de la misma 2. Se realizan los mantenimientos preventivos en la infraestructura de la entidad de acuerdo al cronograma de mantenimiento establecido. Sin embargo para los meses de septiembre y octubre de 2019 la verificación del mantenimiento de la infraestructura se realizó fuera del tiempo establecido	1	Se evidencia que la verificación del mantenimiento de la infraestructura de Septiembre (realizada el 22 de septiembre) y octubre (realizada el 20 de octubre) del año 2019 se realizaron fuera del tiempo establecido (los 15 primeros días del mes) incumpliendo lo establecido en el instructivo de mantenimiento de infraestructura I-1-A6 en el punto 4 "Desarrollo: Planeación y preparación del programa anual de trabajo y cronograma de mantenimiento de infraestructura lo que podría ocasionar que no se realice una gestión oportuna de las necesidades de infraestructura de la entidad	*Realizar ajuste en el instructivo en cuanto a los tiempos establecidos para la revisión de la infraestructura (pasar de días calendario a días hábiles) de cada sede.  * Especificar en el cronograma de mantenimiento las fechas puntuales de cumplimiento de la verificación de infraestructura para mejor control de los tiempos  * Dejar expreso en el instructivo en el punto 4 "Desarrollo" quien lleva a cabo la actividad de revisión de infraestructura cuando el responsable se encuentre en periodo de vacaciones y/o por una ausencia de su cargo.  * Monitorear que en los próximos 3 meses se realice la verificación del mantenimiento de la infraestructura en el tiempo establecido	03/09/2020	07/01/2021	100%	Efícaz: Sí Eficiente: Sí Adecuado: Sí Comentario:  * Se evidencia ajuste en el instructivo en cuanto a los tiempos establecidos para la revisión de la infraestructura (pasar de días calendario a días hábiles) de cada sede.  * Se evidencia actualización del cronograma de mantenimiento y normalización del mismo en kawk formato F-2-A6 denominado Cronograma de Mantenimiento.  *Se evidencia ajuste en el instructivo I-1 A-6, dejando expreso que en caso de presentarse ausencia de estas personas, las actividades deben ser realizadas por las personas que estén en su reemplazo, durante el tiempo que sea necesario y/o dure el reemplazo correspondiente.  * Se confirma la verificación del mantenimiento de la infraestructura de la sede de Palmira realizada de forma oportuna en los meses de octubre a diciembre de 2020. Dando cumplimiento a lo planteado en la acción y a los controles del proceso