

PLANES DE MEJORAMIENTO CCH 2020

Desde la Gestión del Control Interno en la organización, se desarrolló el plan de auditorías aprobado por la alta dirección durante en el segundo semestre el 2020, esto debido a las acciones y a la gestión de los riesgos que se activa en el marco de la pandemia para el primer semestre. Por otro lado, se llevan a cabo mejoras relacionadas con la incorporación de metodologías ágiles bajo la línea de trabajo de *SCRUM*, y la construcción de instrumentos para la ejecución de las mismas.

Entre los procesos auditados se encuentran: Atención de peticiones, quejas y reclamos, Protección de Datos Personales, Seguridad de la Información, Sitios web y servicios en línea a través de W3C – PIA, Sistema de Gestión Documental DocXFlow, Venta de Información con Valor Agregado y Suministro de Información Empresarial Originada en los Registros Públicos, así como en el marco de las funciones propias de control interno se hace seguimiento a las iniciativas de Reactivación empresarial: “Fondo de reactivación económica” y “Kits de Bioseguridad”. Por otro lado, seguimiento a la ejecución del gasto, requerimientos, reportes y gestión de las solicitudes ante los entes de control, seguimiento a la ejecución del plan de trabajo, indicadores de gestión y plan estratégico. Finalmente, se llevan a cabo los ejercicios de arqueos y verificación de transacciones a través del canal virtual.

Como resultado obtenemos: **11 frentes de gestión objetos a mejorar:**

- Arqueos de caja
- Atención de PQR's
- DocXflow cambio de versión de 3.0 a 4.0
- Kits de bioseguridad
- Pólizas - Seguros de vida
- Protección de datos personales
- Fondo de reactivación económica
- Seguridad de la información
- Servicio al cliente
- Sitios web y servicios en línea
- Venta de información

Para los cuales de manera principal se indican los siguientes hallazgos:

Atención de peticiones, quejas y reclamos						
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Porcentaje de ejecución	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. Errores del sistema que soporta la gestión del proceso y del canal	Definir y vincular a los distintos responsables y actores que intervienen en el proceso, así como los acuerdos de servicio para su gestión.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
	Actualizar y definir de tipos de trámites y tiempos de respuesta, para la parametrización del sistema Docxflow desde el componente legal e indicadores internos de gestión.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
	Socializar y escalar situación proveedor sistema DocxFlow.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
	Validar técnicamente la liberación de ajustes y consideraciones reportadas.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
H2. Falta de articulación entre los responsables y la definición de actividades de acuerdo al flujo del proceso.	Definir y vincular a los distintos responsables y actores que intervienen en el proceso.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
	Consolidar el procedimiento y tipologías de trámite respecto a las necesidades identificadas de la organización.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
	Revisión integral de los soportes y documentación que respaldan el proceso.	25/05/2020	30/09/2020	100%	100%	Alto
H3. Desconocimiento de la información generada en los reportes del sistema, frente a las necesidades requeridas por la organización.	Análisis de la información, validación y definición de informes, así como los mecanismos de seguimiento y control.	01/10/2020	31/12/2020	100%	100%	Alto
H4. Validar la pertinencia de los indicadores de este proceso de manera integral a la organización.	Definir y consolidar el tablero de indicadores la organización.	01/10/2020	31/12/2020	100%	100%	Alto

Protección de datos personales						
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Porcentaje de ejecución	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. No se encuentra documentado el procedimiento por el cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización en la política de tratamiento de datos personales.	Crear el procedimiento con el alcance requerido, así como llevar a cabo su respectiva socialización y publicación.	14/10/2020	31/10/2020	100%	100%	Alta
H2. El aviso de privacidad no incluye: (1) Datos de identificación y contacto del responsable del tratamiento de los datos, (2) Descripción del tratamiento al cuál serán sometidos los datos personales y finalidad de tal recolección, (3) Derechos de los titulares de la información.	Llevar a cabo los ajustes correspondientes con el alcance requerido, así como respectiva socialización y publicación. Actualizar y estandarizar los formatos de autorización y aviso de privacidad de datos personales (Tener en cuenta finalidad de la recolección etc.)	14/10/2020	31/10/2020	100%	100%	Alta
H3. No se cuenta con un formato actualizado para la radicación de peticiones, consultas, sugerencias y reclamos	Crear el formato correspondiente con el alcance requerido, así como llevar a cabo su respectiva socialización y publicación.	14/10/2020	31/10/2020	100%	100%	Alta
H4. No hay asignación de persona o rol de oficial de protección de datos personales en la organización	Definir el rol y funciones, así como el responsable en la organización, su proceso de autorización para ampliación de la planta de personal (De ser necesario) y su vinculación.	14/10/2020	12/02/2021	60%	60%	-

H5. Actualmente se tiene desactualizado el inventario e identificación de los tipos de datos personales que reposan en cada base de datos	Llevar a cabo el inventario e identificación de los tipos de datos personales de reposan en cada base de datos, así como entender su propósito y finalidad, y de la misma forma, llevar a cabo los ajustes correspondientes en el RNBD.	14/10/2020	30/04/2020	40%	40%	-
H6. Ausencia de capacitaciones a los funcionarios de la entidad en actualización de normatividad vigente y procedimiento para tratamiento de datos personales.	Definir un plan de capacitación en donde intervengan todos los colaboradores de la organización, dando inicio con la unificación de criterios y posteriormente con su nivel de responsabilidad específico de acuerdo con su rol.	14/10/2020	30/04/2021	40%	40%	-
H7. La política de protección de datos deberá ser actualizada en línea con los requerimientos normativos vigentes y de la organización	Llevar a cabo los ajustes correspondientes con el alcance requerido, validación a los niveles que corresponda, así como respectiva implementación, socialización y publicación.	01/11/2020	30/04/2021	60%	60%	
H8. No se encuentra alineadas la política de seguridad de la información y la política de datos personales para que se documente, se use y se controle un proceso en el que la organización evalúe los datos que posee y el nivel de protección que cada uno requiere.	Se deberá definir una actividad en el plan de acción de la CCH 2021 con el fin de dar cubrimiento a los dos alcances articulados de manera integral, considerando actividades y acciones.	14/10/2020	30/06/2021	30%	30%	-

Seguridad de la información						
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Porcentaje de ejecución	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. No hay asignación de persona o rol de seguridad de la información en la organización	Definir el rol y funciones, así como el responsable en la organización, su proceso de autorización para	22/10/2020	12/02/2021	60%	60%	-

	ampliación de la planta de personal (De ser necesario) y su vinculación.					
H2. La política de seguridad de la información deberá ser actualizada en línea con los requerimientos normativos y de la organización	Se deberá definir una actividad en el plan de acción de la CCH 2021 con el fin de dar cubrimiento a los requerimientos en el marco de la política de seguridad de la información, así como respectiva implementación, socialización y publicación.	22/10/2020	30/06/2021	10%	10%	-
H3. No se tiene documentado un plan de tratamiento de riesgos relacionados con seguridad de la información y los componentes que la estructuran	Se deberá generar la identificación, documentación y generación del plan asociado a la gestión de los riesgos relacionados con el SGI.	22/10/2020	30/06/2021	10%	10%	-

Arqueos de caja						
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Porcentaje de ejecución	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. Se encuentra a funcionaria realizando actividad de caja de manera continua teniendo como base asignada, préstamo desde caja principal	Formalizar los colaboradores bajo el rol de cajero y de misma forma vincularlos en la asignación de base de caja	25/09/2020	02/11/2020	100%	100%	Muy alta
H2. No se está diligenciando a tiempo el formato de entrega de dinero para cambio, por lo cual no se controla ni se evidencia entrada y salida de dinero	Impartir el lineamiento para el uso de los formatos y controles en la organización	05/11/2020	26/11/2020	100%	100%	Muy alta

H3. Se evidencia que en algunos casos no se soportan los préstamos para aperturas de caja	Generar soportes de préstamos a cajeros para realizar las adecuadas aperturas de caja	30/11/2020	15/12/2020	100%	100%	Muy alta
H4. No se está diligenciando el formato de cierre diario de caja establecido en SGC para esa actividad	Realizar el diligenciamiento del formato de cierre diario de caja que se encuentra en el SGC y llevar a cabo seguimiento a formatos de recaudo	30/11/2020	26/02/2021	80%	80%	-

Nota: Se llevaron a cabo 31 arqueos durante el 2020, así como los saldos faltantes y sobrantes producto de este no control no representan materialidad o importancia relativa para la organización.

Reactivación económica: Fondo de reactivación económica						
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Porcentaje de ejecución	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. No se ha realizado seguimiento a los empresarios que tuvieron acceso al programa	Llevar a cabo una gestión de contacto y seguimiento con los empresarios beneficiados del programa para conocer el nivel de impacto generado	15/12/2020	12/02/2021	70%	70%	-
H2. No se ha realizado una medición del nivel de impacto en el grupo de empresarios en la región	Llevar a cabo un estudio que permita la visibilización de los resultados y el impacto en el grupo de empresarios en la región	15/12/2020	30/04/2021	25%	25%	-

Reactivación económica: Kits de bioseguridad						
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Porcentaje de ejecución	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. Se encontraron casillas sin diligenciamiento en planillas de control de entrega de obsequios	Realizar y verificar el adecuado diligenciamiento en las planillas según información solicitada del beneficiario.	17/12/2020	15/02/2021	70%	70%	

H2. Se identificó que en los comprobantes de egreso para compra de insumos se aplicó retención a título de ICA a una de las facturas siendo el proveedor de una fábrica y comercializadora ubicada en el municipio diferente Neiva	Revisiones periódicas de las cuentas contables por parte del área encargada	24/12/2020	Permanente	100%	-	Muy alta
--	---	------------	------------	------	---	----------

Entes de control

En el marco de lo requerido por los entes de control:

- Se desarrollan los planes de mejoramiento en línea con el resultado de la encuesta SECC 2019 y la visita de la Contraloría General de la República en el 2018, los cuales a la vigencia 31 de diciembre 2020, se encuentran al 100% ejecutados.
- Se hace seguimiento y verificación de cumplimiento frente a los nuevos requerimientos y lo dispuesto por la Circular única para el 2020, sin encontrar hallazgos o novedades en ese sentido.
- Frente a Ley de Transparencia, se lleva a cabo el apoyo a la Secretaria General para el cumplimiento de los requerimientos considerados en la misma, pasando de 64 a 83/100 en el segundo semestre del 2020