



PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL
INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER - IDESAN -
A DICIEMBRE DE 2012

I. SOLICITUD Y APERTURA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA / CORRECCIÓN O MEJORA					II. ANÁLISIS, RESPUESTA, CORRECCIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ACCIÓN						III. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN DE EFICACIA Y CIERRE DE LA ACCIÓN								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
NO DE ACCIÓN	PROCESO AFECTADO	HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA, DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ORIGEN DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	CAUSAS DEL HALLAZGO	CORRECCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL PLAN ACCIÓN PARA ELIMINAR LA CORRECTIVA/PREVENTIVA (ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA)	OBJETIVOS	METAS	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	RESPONSABLE (s) DE LA EJECUCIÓN	ESTADO	SEGUIMIENTO	FECHA DE CIERRE	EFICACIA DE CIERRE	% DE AVANCE		
	G. RECURSOS HUMANOS	La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad EVIDENCIA: En el Proceso de Administración y formación del recurso humano, no se evidencia la realización de las reuniones de comité de capacitación, con frecuencia ordinaria, cada dos (2) meses, la citación por parte del secretario del comité con 5 días de antelación a la fecha de reunión mediante comunicación escrita en la que se relacione el lugar, hora de la reunión y el temario a tratar de acuerdo con la Resolución número 288 de fecha diciembre 20 de 2005, artículo quinto, solo se encuentran actas No 001 y 002 para el año 2010, de dos (2) reuniones realizadas en enero 7 y junio 8 de 2010	AUDITORIA CONTEC	20-may-11	CORRECTIVA	1. porque?...Ovide u omisión por parte del Líder del Comité respectivo. 2. Cantidad considerable de Comités que son requeridos por Normas para el funcionamiento del Instituto en los cuales se requiere de la participación del mismo equipo de trabajo. 3. porque?... Falta de planificación de los diferentes comités del Instituto. 4. porque?... Falta de un registro y/o cronogramas oficiales de Comités para que sirva como planificador.	1. Revisar la Resolución número 288 de fecha diciembre 20 de 2005, al interior del Comité de capacitación y redefinir la metodología de citación, sus plazas y la frecuencia de reunión a la luz de las Normas y necesidades del Instituto. 2. Diseñar un Cronograma y/o planificador de Comités.	Mejorar los registros y comunicación de los diferentes comités	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 4 SEMANA DE JULIO DE 2011	20-may-11	4 SEMANA DE JULIO DE 2011	COORD. ADM. Y FINANCIERO, ASESOR CONTROL INTRNO	ABIERTA	Se están revisando los diferentes comités se está definiendo cronograma					
	GESTION JURIDICA	H.2 El valor de la cartera con edad mayor de 90 días certificada a diciembre 31 de 2010 asciende a la suma de \$675,986.601.3 IDESAN, no da cumplimiento al Manual de Riesgo Crediticio puntal 26 (ACCION JURIDICA), que contempla que "... El día noventa (90) se procederá al cobro judicial, hincado por el funcionario encargado de tal labor"...	AUD. CONTRALORIA	07-sep-11	CORRECTIVA	No se dio cumplimiento al manual de riesgo crediticio, no se realizó seguimiento a esta actividad.	Revisar el procedimiento que se tiene establecido para establecer las acciones jurídicas a los deudores morosos Hacer auditoría bimensual para verificar el cumplimiento de las acciones relacionadas con las demandas a los deudores morosos	Protocolizar en calidad el procedimiento del proceso jurídico relacionado con el trámite para establecer una demanda a los deudores morosos Hacer un procedimiento Informe bimensual		01-sep-11	30-jun-12	Dr. Hermes Fdo Rico Proceso Gestion Juridica Proceso de Control Interno	CERRADA	Procedimiento documentado e implementado	jun-12	EFICAZ	100%		
	GESTION CREDITOS	H.5. Los créditos a través de IDEACTAS adolecen de pagares firmados entre el contratista o dueño de la factura o contrato, cedeudor y el municipio que acepta el endoso de tal forma que dicho pagare preste merito específico en el evento de que la obligación se encuentre vencida, además no existe ningún documento donde especifique (caso de las facturas), el interés por mora. Riesgo que no se encuentra contemplado en el Mapa de Riesgos de la entidad como por ejemplo en el caso en el que el Municipio no cuente con recursos financieros es decir disponibilidad de efectivo para cancelar dicha factura y/o acta de contrato	AUD. CONTRALORIA	07-sep-11	CORRECTIVA	No se ha tenido en cuenta este requisito para este tipo de crédito.	Diseñar el Pagare y protocolizarlo en Calidad	Constar título valor entre el IDESAN y el beneficiario del IDEACTAS para prevenir riesgos de no pago Hacer el Pagare		01-sep-11	31-dic-11	DR. MIGUEL ANGEL SANTOS PROCESO CREDITOS Y DR. HERMES FDO RICO PROCESO JURIDICO						0,00%	
	GERENCIA Y OFICINA	H.17. El objeto del contrato no concuerda con el objeto social de la entidad. H.20 - H.21 y H.22 - Los informes de la contratista son formatos preestablecidos donde se registra casi siempre la misma secuencia y los mismos ítems, no se encuentran algunos soportes de algunas de las actividades realizadas por la contratista, como son las siguientes: -Conceptos emitidos en materia de ley de garantías (folio 114) -Elaboración de actas modificatorias de los contratos de apoyo a programa de interés público celebrado dentro del programa MIDES (folios 122, 124, 145, 174, 181, 188, 206, 209) - Respuesta derecho de petición formuladas por beneficiarios del programa (folio 122, 124, 145, 174, 181, 188, 206, 209.) -Concepto jurídico sobre viabilidad de ajuste de proyectos FOLIOS (122, 124, 145, 174, 181, 188, 206, 209) En la carpeta no reposan soportes de cada actividad realizada por los contratistas.	AUD. CONTRALORIA	07-sep-11	CORRECTIVA	Falta de revisión y selección de proveedor en cuanto a sus requisitos.	Protocolizar documento en calidad mediante el cual la empresa solicite al juzgado de la entidad la validez.	Dar cumplimiento a las normas en materia contractual en cuanto a calidad											
	COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIOS	Elaboración de actas modificatorias de los contratos de apoyo a programa de interés público celebrado dentro del programa MIDES (folios 122, 124, 145, 174, 181, 188, 206, 209) - Respuesta derecho de petición formuladas por beneficiarios del programa (folio 122, 124, 145, 174, 181, 188, 206, 209.) -Concepto jurídico sobre viabilidad de ajuste de proyectos FOLIOS (122, 124, 145, 174, 181, 188, 206, 209) En la carpeta no reposan soportes de cada actividad realizada por los contratistas.	AUD. CONTRALORIA	07-sep-11	CORRECTIVA	No se archiva las actividades y documentos producto de las actividades de los contratistas junto con el contrat, solo se hace referencia a ello en los informes de gestión	Hacer oficio mediante el cual se le solicite tanto al contratista como al supervisor que todo lo que el contratista haga quede copia en la carpeta del contrato	Atender las recomendaciones de la Contraloría con referencia al presente hallazgo	Que la carpeta que contiene los contratos tenga todo lo que el contratista desarrola	01-sep-11	31-dic-11	DRA. CECILIA VIVIESCAS PROCESO ARCHIVO Y HERMES F. RICO PROCES JURIDICO	ABIERTA						0%
	JURIDICA Y ARCHIVO	H.23 y H.24 En las carpetas que contienen los contratos relacionados anteriormente se evidencia que no se encuentran archivadas ni foliadas de manera organizada y oportuna, observando debilidad en el ejercicio del autocontrol de parte de la dependencia.	AUD. CONTRALORIA	07-sep-11	CORRECTIVA	No se estaba llenando el registro del índice y contenido de las carpetas. Los auxiliares Jurídico no estaban foliando el contenido de las carpetas para control	Expedir circular haciendo referencia a los soportes que se requieren en cada uno de los contratos e incluir en lista de chequeo lo relacionado con los soportes de las ejecuciones Generar circular en donde se haga referencia a las normas de archivo Hacer auditoría para verificar que se de cumplimiento a lo dispuesto en materia de archivo	Atender las recomendaciones de la Contraloría con referencia al presente hallazgo	Circulares	01-sep-11	31-dic-11	EMILDA SERRANO -GERENTE HERMES FERNANDO RICO CHERRY - PROFESIONAL UNIVERSITARIO							
	G. COMERCIAL	Nom. (8.4) Se observa un tendencia negativa en cuanto al % de crecimiento de Clientes, se deben generar actividades comerciales que permitan revertir estos resultados	AUD. INTERNA	16-dic-11	CORRECTIVA	Corre el último año del cuatrienio y se espera el retro de algunos cuantías y clientes del Instituto de acuerdo a comportamiento histórico, el mercado del IDESAN es cercano 87 Municipios y sus descentralizadas.	Desarrollar las actividades planeadas del Plan de Mercado 2011 y desarrollar plan de Mercado 2012 teniendo en cuenta el inicio del cuatrienio, reafirmando relaciones con los alcaldes de los Municipios y generando actividades que permitan el logro de relaciones comerciales con nuevos clientes	Recuperar y/o rehacer relaciones comerciales con clientes según el plan de acción 2012	para 2012 (0, , 2013 (5), 2014 (5), 2015 (5), en total 15 nuevos clientes terminado el Cuatrienio	16-dic-11	30-dic-15	ASESOR COMERCIAL	ABIERTA	Se está llevando a cabo el cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mercado 2012 - 2015. (visitas comerciales, contacto permanente con los clientes y entrega de incentivos). A Septiembre 30 de 2012 se levantan captados 4 clientes nuevos				27%	
	G. CREDITOS	Nom. (8.4) Se observa un tendencia negativa en cuanto a recursos para Mipymes y microopymes No hubo desembolsos de parte del IDESAN para ningún operador sin embargo en informes nos reportan que se desembolsaron \$ 56.500.000,00 representados en la aprobación de 8 microcreditos otorgados a microempresarios por el operador FUNDESAN, se debe desarrollar operadores para gestionar créditos de Mipymes y microopymes.	AUD. INTERNA	16-dic-11	CORRECTIVA	Solo se tiene como operador a Fundesan, se encuentra en estudio Jurídico la definición de convenios con operadores para colocar los recursos Mipymes	Definir legalmente lo correspondiente a convenios con operadores, realizar contactos con operadores, seleccionar operadores, generar convenios con operadores, colocar recursos para Mipymes, definir metas en plan de acción para cuatrienio 2012 - 2015	Realizar colocación de recursos financieros para Mipymes y microopymes en desarrollo del departamento	Apoyar la formalización y fondeamiento de 500 micro	16-dic-11	30-dic-12	ASESOR COMERCIAL	ABIERTA	Se realizaron estudios jurídicos, levantamiento de operadores, se están desarrollando los correspondientes convenios, se definieron metas en el plan de Acción para 2012 - 2015				30%	
	G. RECURSOS HUMANOS	(Nom. 6.2.2. c). Aunque se tienen las Evaluaciones de desempeño de los funcionarios del Instituto se deben socializar los resultados y hacer firmar las evaluaciones del primer semestre de 2011 por parte de los funcionarios evaluados.	AUD. INTERNA	16-dic-11	CORRECTIVA	No se tuvo en cuenta el divulgar los resultados de la evaluación de desempeño en un tiempo prudencial	Dar a conocer la evaluación de desempeño y hacer firmar los documentos por los funcionarios evaluados.	Legalizar la evaluación de desempeño de 2011 que los funcionarios conozcan su evaluación.	que el total de los funcionario conozcan su evaluación	16-dic-11	Marzo de 2012	COORD ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	ABIERTA	Se están dando a conocer y firmar se revisará el proceso de juicio en la siguiente evaluación de desempeño y competencia					10%
	CALIDAD - SISTEMAS	(Ncm 8.2.3. GP-1000): Aunque se tienen actualizados y analizados los Indicadores de Gestión de los diferentes procesos de la entidad, en la pagina web esta actualizada hasta junio 2010.	AUD. INTERNA	16-dic-11	CORRECTIVA	Se depende del contratista de la página Web para actualizar documentos, y se realiza solo si se tiene contrato con ellos	Enviar información al proveedor, adelantar actualización d la pag WEB	Mantener Actualizada la pag web	A marzo de 2012 tener actualizada la pag Web	16-dic-11	Marzo de 2012	COORD PLANEACION, TECNICO SISTEMAS	ABIERTA	Pendiente contacto con el proveedor					10%
	CALIDAD - SISTEMAS	(Ncm): Algunos Documentos del S.G.C. no se han subido a la INTRANET, ya que el programa se encuentra en adecuación y mantenimiento para realizar cambios de versión.	AUD. INTERNA	16-dic-11	CORRECTIVA	Se depende del contratista de la página Web para actualizar documentos, y se realiza solo si se tiene contrato con ellos	Enviar información al proveedor, adelantar actualización d la pag WEB, explorar nueva alternativa con DropBox, para mantener el S.G.C.	Mantener Actualizada la pag web	A marzo de 2012 tener actualizada la pag Web	16-dic-11	Marzo de 2012	COORD PLANEACION, TECNICO SISTEMAS	ABIERTA	Pendiente contacto con el proveedor					10%

G. COMERCIAL	(OM) , Conseguir operadores y/o intermediarios en su calidad de personas jurídicas de derecho privado o público con presencia en las diferentes provincias del Departamento cuyo objeto social se encuentren entre otros orientados a promover el acceso y permanencia a la formación de los jóvenes santanderenses, para lo cual el Instituto cuenta con un recurso de \$5.000.000.000 para ser colocados en créditos durante el cuatrienio. Se tiene previsto ampliar la cobertura de este servicio llegando a los municipios de Málaga, Floridablanca, Bucaramanga, Socorro, San Gil, Barrancabermeja, San Vicente de Chucurí, Piedecuesta, Girón y Barbosa.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los convenios con las diferentes operadores y/o intermediarios Elaborar los actos administrativos necesarios para la operación de este servicio. Reglamentar la línea de crédito rotativo educativo Promoción y divulgación de este programa. Seguimiento, medición y control de este servicio 	Apoyar el ingreso y la permanencia de 5.000 jóvenes santanderenses a la formación en Doctorados, maestrías, postgrados, pregrados, tecnologías y carreras técnicas durante el cuatrienio a través del acceso al crédito. Promover acciones coordinadas para reducir significativamente la desigualdad y la pobreza en la población evidenciada por ciclo vital y enfoque diferencial, contemplando el compromiso y la corresponsabilidad de la familia y el Estado en la superación de su situación para disminuir la vulnerabilidad e incentivar su inserción autónoma a mecanismos de protección. (pág 58)	5.000 jóvenes santanderenses a la formación en Doctorados, maestrías, postgrados, pregrados, tecnologías y carreras técnicas durante el cuatrienio. Ofrecer créditos educativos a través de IDESAN por 5.000 millones de pesos, para programas de pregrado, postgrado (especialización, maestría y doctorado).	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se realizó el convenio con el operador COOPFUTURO por un valor de 3.000 mil millones de pesos	72%
G. COMERCIAL	(OM) Conseguir operadores y/o intermediarios en su calidad de personas jurídicas de derecho privado o público con presencia en las diferentes provincias del Departamento, cuyo objeto social se encuentren entre otros orientados a la formalización y fortalecimiento de las MIPYMES, para lo cual se cuenta con cinco mil millones de pesos. En el presente cuatrienio se ampliará su cobertura dado que hasta ahora se ha trabajado en los municipios de Piedecuesta, Bucaramanga y Girón y nos proyectamos en una primera fase ampliar la cobertura de este servicio llegando a los Municipios: Málaga, Floridablanca, Socorro, San Gil, Barrancabermeja, San Vicente de Chucurí, y Barbosa, sin descuidar los municipios iniciales.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los convenios con los diferentes operadores y/o intermediarios Elaborar los actos administrativos necesarios para la operación de este servicio. Reglamentar la línea de crédito rotativo. Promoción y divulgación de este programa. Seguimiento, medición y control de este servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la creación de empresas formales en sectores estratégicos de la economía a través de la formación socio-laboral, que respondan a las dinámicas de las cadenas productivas regionales con mayores potencialidades económicas del Departamento de Santander. PAG 222-223 	Apoyar la formalización y fortalecimiento de 500 micro pymes.	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se realizó un convenio con el operador Fundesat por un valor de \$ 700 millones de pesos	14%
G. COMERCIAL	(OM), la aplicación del Plan de Mercadeo en todo el Departamento de Santander, acompañado de una estrategia publicitaria, que incentive al cliente a tomar un crédito.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer tasas blandas que sean competitivas. Dar a conocer las ventajas a nuestros potenciales clientes de manejar relaciones comerciales con Miesan. Visitas personalizadas a nuestros clientes Conocer los proyectos de los entes territoriales para los cuales podrían requerir recursos. Aprovechar los diferentes escenarios programados por el Departamento donde se convoquen a los alcaldes y representantes legales de los entes territoriales para promocionar nuestro portafolio. 	Adquirir la solidez y liquidez necesaria que le permitan una mayor colocación de recursos.	Incrementar en \$4.800 millones (100%) la colocación de recursos (créditos a corto y largo plazo) a través del buen manejo del portafolio de servicios, durante el cuatrienio.	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se está realizando publicidad en los diferentes medios de comunicación, se realizó el cambio de imagen de la institución, se ha venido realizando vistas comerciales a las diferentes municipalidades de Santander y se está haciendo presencia en los eventos de la administración. A Corte de septiembre 2012 se ha captado en crédito de corto y largo plazo \$9.145.594.529,57 lo que equivale a el 19,3% del cumplimiento de la meta pactada para el cuatrienio, siguiendo la meta se quiere decir que anualmente el valor captado en créditos debería ser de \$11.859.935.218, lo que a corte del tercer trimestre se supero la meta.	19%
G. COMERCIAL	(OM) Formular un proyecto financiero que permita direccionar la consecución de recursos para la capitalización del Instituto	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Formulación del proyecto financiero. Presentación ante el Departamento del proyecto 	Adquirir la solidez y liquidez necesaria que le permitan una mayor colocación de recursos.	Fortalecer técnica y financieramente el Instituto mejorando su capital fiscal con el fin de acceder a líneas de REDESCUENTO \$25.000 millones	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se han venido realizando reuniones con respecto a la realización del proyecto de fortalecimiento financiero de IDESAN	20%
G. COMERCIAL	La aplicación del Plan de Mercadeo en todo el Departamento de Santander, acompañado de una estrategia publicitaria dirigida a mantener nuestros clientes y la consecución de nuevos clientes.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Promoción y divulgación del portafolio de productos. Dar a conocer las ventajas a nuestros potenciales clientes de manejar relaciones comerciales con Miesan. Visitas personalizadas a nuestro clientes Conocer los proyectos de los entes territoriales para los cuales podrían requerir recursos. Aprovechar los diferentes escenarios programados por el Departamento donde se convoquen a los alcaldes para promocionar nuestro portafolio. Presencia institucional en los diferentes eventos que se convoquen en el Departamento, como vitrina de promoción. Comunicación permanente con los clientes 	Adquirir la solidez y liquidez necesaria que le permitan una mayor colocación de recursos.	Incrementar en 15 los clientes activos del IDESAN.	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se planteó en plan de acción de la entidad	70%
G. COMERCIAL	Adelantar una campaña comercial para nuevamente posicionar al Instituto frente a los nuevos representantes legales de los entes territoriales.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> ACCIONES Buscar el apoyo del Departamento para dar aplicación a la Ordenanza 027 de 2003 art 30 (colocación del 70% de los excedentes de tesorería por parte de Departamento y sus entidades descentralizadas) y la Ordenanza 031 de 2006 art 33 y 37 donde se establece la posibilidad de que los recursos que garanticen el pago personal del Departamento sea manejado a través de IDESAN y a la Ordenanza 00026 de 1993 mediante la cual se establecen mecanismos para el fortalecimiento del Miesan. Busqueda de nuevas fuentes de captación Buscar la alianza con el Departamento para la administración de recursos, para inversión en obras, proyectos sociales entre otros. Buscar alianzas publico privadas. Visitas personalizadas a nuestros clientes Conocer los proyectos de los entes territoriales para los cuales podrían requerir recursos. Aprovechar los diferentes escenarios programados por el Departamento donde se convoquen a los alcaldes para promocionar nuestro portafolio. Concurso del "mejor ahorrador" Buscar recursos en los diferentes ministerios. 	Adquirir la solidez y liquidez necesaria que le permitan una mayor colocación de recursos.	Aumentar en \$ 13.500 millones (25%) el saño de las captaciones acumuladas durante el cuatrienio.	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se han venido realizando reuniones y estrategias para fortalecer las relaciones y el apoyo que tiene las diferentes entidades con la institución. Se han realizado las respectivos eventos, capacitaciones y vistas para afianzar las relaciones con nuestros clientes	70%

G. REC. HUMANOS	Diseñar y ejecutar el PLAN DE CAPACITACION para los funcionarios del Instituto. Diseñar y ejecutar el PLAN DE CAPACITACION orientado a fortalecer la capacidad de gestión de las Administraciones Municipales.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Celebración de alianzas público – privadas aunar el esfuerzo en la búsqueda de este objetivo. Establecer un cronograma Montaje y coordinación de la logística. Supervisión, seguimiento e impacto de este beneficio. 	Mantener y mejorar la competencia de los funcionarios del Idesan, y brindar capacitación a los funcionarios clientes del Instituto.	Capacitar a 12 funcionarios anualmente en temáticas propias del Instituto y comunes a los servidores públicos. Capacitar a 1600 funcionarios y servidores públicos durante el cuatrenio.	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se planeó en plan de acción de la entidad			5%
G. CALIDAD	Realizar el mantenimiento y mejora continua al sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001 y MECI – GP 1000. Realizar un Plan de mejoramiento para afrontar las debilidades manifestadas por la calificadora de riesgos con el fin de superar el objetivo estratégico trazado para este cuatrenio y por ende mejorar la calificación de riesgo crediticio.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento permanente al sistema de Gestión de calidad asignado recursos financieros y recurso humano. Revisión trimestrales como herramienta fundamental para la toma de decisiones oportunas por parte de la Gerencia. Seguimiento a los mapas de riesgo, mejoramiento del Instituto. 	Mantener las tres certificaciones: Calidad, MECLGP 1000 Riesgo crediticio a corto y largo plazo.	Tres certificado	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se planeó en plan de acción de la entidad			5%
G. CONTABLE Y FINANCIERA	Implementar el GAP de liquidez, iniciando en este año por la implementación del módulo de liquidez.	PLAN ACCION - REVISION POR LA DIRECCION	01-abr-12	MEJORA	Revisión por la Dirección, plan de desarrollo departamental, plan de acción	N.A.	Implementar el GAP de liquidez, iniciando en este año por la implementación del módulo de liquidez.	Mejorar calificación de Riesgos	Implementar el GAP de liquidez	Marzo 2012	Dic 2015	ASESORA COMERCIAL	ABIERTA	Se planeó en plan de acción de la entidad			5%
CONTABILIDAD - PRESUPUESTO	Se constituyó una cuenta por pagar \$5.500.000 sobre un servicio no recibido, valor que debió haber sido constituido como reserva de acuerdo al decreto 111 de 1996, en la vigencia 2011 se realizaron los ajustes presupuestales y contables en razón a que no se realizó la actividad que se programó, recurso que debió ser reintegrado al presupuesto de la vigencia 2012 para ser asignado a un nuevo gasto de acuerdo con la normalidad.	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Adelantar tramites para la incorporación de recursos al presupuesto de la vigencia 2012	Cumplir con la normalidad en materia contable y presupuestal	Incluir partida de \$5.500.000.00 en presupuesto vigencia 2012	01-ago-12	31-dic-12	PROCESO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	ABIERTA				0%
CONTABILIDAD - PRESUPUESTO	Mediante resolución 007 de enero 4 de 2011 se reaccionaron las reservas presupuestales por valor de \$27.430.855, registros compromisos con BRC por valor de \$6.600.000 y cancelan \$5.853.004 quedando un saldo por la suma de \$807.311, recurso que debió ser reintegrado al presupuesto de la vigencia 2012 para ser asignado a un nuevo gasto de acuerdo con la normalidad.	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Adelantar tramites para la incorporación de recursos al presupuesto de la vigencia 2013	Cumplir con la normalidad en materia contable y presupuestal	Incluir partida de \$807.301.00 en presupuesto vigencia 2013	01-ago-12	31-dic-12	PROCESO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	ABIERTA				0%
ADMINISTRACION Y MANEJO RECURSO HUMANO	Ausencia de política de recurso humano relativa a la planeación de las vacaciones y disfrute de las mismas	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Revisar la política en materia de disfrute de vacaciones e Elaborar cronograma para cada vigencia sobre la programación de las vacaciones.	Dar cumplimiento a decreto 1045 de 1978 garantizando el normal funcionamiento de la entidad	Documento control tanto de la planeación como de la ejecución reconocimiento y pago de vacaciones.	01-jun-12	01-dic-12	PROCESO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	CERRADA	01-dic			100%
CONTABILIDAD - PRESUPUESTO	El IDESAN realizó altas inversiones en Estímulos (Incentivos), con el fin de fidelizar los clientes actuales y atraer nuevos clientes para la utilización de los servicios que presta el Instituto, gastos que no están soportados por un estudio técnico en el cual se pueda medir el impacto del mismo frente a las captaciones y sus efectos monetarios reflejados en las utilidades. Las disposiciones generales del presupuesto (Estímulos e Incentivos) aplicado en la entidad tiene un concepto que no se acorde a su ejecución. No existe una programación de los incentivos a entregar a los clientes teniendo en cuenta que existen unas fechas establecidas para la ferias en los municipios, igualmente no existe un parámetro para establecer el valor del aporte acorde a la importancia del municipio o del evento.	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Revisar los detalles para cada ítem del presupuesto y definir correctamente la disposición teniendo en cuenta que esta se enmarque en el real objetivo	Dar cumplimiento a las normas presupuestales	Corregir en el Presupuesto 2013	01-sep-12	31-dic-12	PROCESO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	ABIERTA				0%
G. COMERCIAL	No es concordante el acta de entrada y salida de los implementos registrados en el inventario y lo entregado a los clientes, en los documentos soporte del contrato no reposa planillas o documentos de entrega de artículos publicitarios donde se constate nombre y firma de los beneficiarios	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Llevar inventario detallado de los elementos publicitarios y registrar en planillas lo entrega de los elementos, archivar copia de hojas control o planillas en el expediente del contrato	Atender las recomendaciones de la Contraloría con referencia al presente hallazgo	Diligencia planilla	01-jun-12	01-dic-12	Asesor Comercial	ABIERTA				0%
G. CONTABLE Y FINANCIERA	Se evidencia que las actividades que están dentro del objeto contractual son propias del profesional especializado del grupo de gestión financiera y administrativa según el manual de funciones, además el mismo profesional especializado coordinador de dicho grupo certifica que en la entidad no existe personal disponible para ejercer las mencionadas funciones, igualmente se plasma en el acta de necesidades, lo que se traduce en que la entidad contrato una contadora para realizar funciones propias del cargo de profesional especializado	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Haga énfasis en los objetos contractuales de los contratos que apoyan los diferentes procesos a que se contrata como APOYO para dicho proceso o se elabore otro si para los que no se les haya estipulado haciendo claridad al respecto.	Atender las recomendaciones de la Contraloría con referencia al presente hallazgo	Todos los contratos de apoyo a los procesos	01/06/2012	01/12/2012	Gestión Financiera y Administrativa	CERRADA	01-dic			100%
CONTABILIDAD Y SISTEMAS	Se observa que este software presenta constantemente errores como los registros el contratista SUJANA LORENA NAVARRO LIRON, en los informes de actividades realizadas en 2011, por lo tanto debe tenerse en cuenta las exigencias que realizan para modificaciones y mantenimiento del mismo ya que IDESAN como entidad financiera debe contar con un software seguro, confiable oportuno y operativo en todos sus módulos, sin embargo ante los innumerables errores en el sistema la entidad depende única y exclusivamente de Tecno Informática de Bucaramanga pues caso contrario el sistema colapsa.	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Llevar registro pormenorizado de las diferentes adecuaciones que se le hacen al software incluyendo su respectivo costo	Atender las recomendaciones de la Contraloría con referencia al presente hallazgo	Registro por cada vigencia	01-jun-12	01-dic-12	Supervisora del Contrato	CERRADA	01-dic			100%
G. GERENCIAL Y FINANCIERO	A diciembre 31 de 2011 el valor de las acciones que Idesan tiene en el complejo Turístico de Agua Blanca, Terminal de Transportes del Socorro, TRO y Fondo Ganadero de Santander no es real, por cuanto estas han venido perdiendo valor año tras año además la entidad debe revisar el valor Nominal de las acciones con el valor de los Títulos de propiedad	AUDITORIA CONTRALORIA	01-jun-12	CORRECTIVA		N.A.	Hacer requerimientos por escrito a cada una de las entidades en que el IDESAN posee acciones y llevar registro de los mismos. En caso de que las entidades no reporten información, el IDESAN dirigirá oficios al revisor fiscal y a las jurisdicciones de cada entidad solicitando la misma.	Cumplir con la normalidad en materia contable y administrativa	Actualizar contablemente el valor correspondiente a la acciones que se poseen en otras entidades	01-jun-12	12-dic-12	RESPONSABLE DEL PROCESO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	CERRADA	12-dic			100%
GESTION COMERCIAL Y MECADEC- GESTION DE CARTERA- GESTION JURIDICA	La organización no lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas en cuanto a la implementación del seguimiento	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	Tanto en Comercial, como en cartera y Jurídico los registros no presentan campos suficientes para el registro total del seguimiento del servicio, y en algunos casos el responsable de realizar el registro no realiza los comentarios de forma completa para poder evidenciar dicho seguimiento.	Revisar los registros de Comercial, Cartera y Jurídico para complementar el seguimiento del servicio en cada caso.	<ol style="list-style-type: none"> Revisar los registros de seguimiento en cada uno de los procesos. Rediseñar registros de seguimiento según necesidades para que el seguimiento sea completo y oportuno. Implementar los registros rediseñados Hacer seguimiento de la eficacia de los registros implementados. 	Mejorar los formatos de seguimiento de las actividades comerciales	<ol style="list-style-type: none"> Revisar del formato 21.008.002-123 Registro de Juntas Concesionarias Ajuste del Formato 21.008.002-123 Registro de Juntas Concesionarias Implementar el nuevo formato Seguimiento al formato 	juí-12	ago-12	ASESOR COMERCIAL	CERRADA	Formato documentado e implementado	sep-12	EFICAZ	100%
GESTION DE CALIDAD	La entidad no garantiza la disposición y control de los registros para la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de Calidad	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	Se copian los archivos editables y no se toman los códigos de identificación. Al sacar fotocopias no se tiene cuidado de que los formatos para registros salgan completos con sus correspondientes códigos de identificación y control.	Revisión de los registros Utilizados en los diferentes procesos para verificar su uso correcto. Hacer entrega formal de los registros de Ideascan y de Seguimiento a derechos de petición. Realizar capacitación respecto de esta No conformidad y de la importancia del uso de los registros con su	<ol style="list-style-type: none"> Que los responsables de los procesos realicen una auto-revisión de todos sus registros para verificar la completa identificación de los códigos de identificación y control. Realizar capacitación referente al uso de formatos de forma electrónica y formatos que son fotocopios para verificar siempre la identificación correcta del registro. Revisar la revisión en los diferentes procesos de la correcta identificación y control de los códigos de registro para verificar la eficacia de las acciones tomadas. 	Garantizar el desempeño funcional de los registros	Formatos revisados y actualizados	juí-12	juí-12	RESPONSABLE DE CADA PROCESO-CALIDAD	ABIERTA	Se han revisado y actualizado los formatos			75%
								Garantizar el desempeño funcional de los documentos del Sistema con su respectiva codificación	Capacitaciones realizadas	juí-12	ago-12		ABIERTA				100%
									documentos revisados y actualizados	juí-12	sep-12	CIUDAD	CERRADA	Se revisaron los procedimientos por parte de la Oficina de calidad.			

CAPTACION Y COLOCACION DE LOS RECURSO	La entidad no revisa los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. La entidad no revisa los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	Al revisar los requisitos de este producto se está utilizando una lista de chequeo de apertura de cuentas de ahorros	Elaborar Lista de Chequeo específica para la verificación del producto CDT.	Revisar las listas de chequeo existentes referentes a los diferentes productos del Ilesan y documentar las fallas en especial Lista de Chequeo específica para la verificación del producto CDT	Garantizar el desempeño funcional del proceso Captación y Colocación de Recursos Financieros	Formatos revisados y actualizados	juí-12	ago-12	TESORERO	CERRADA	Se verificaron los registros del proceso	oct-12	EFICAZ	100%	
CAPTACION Y COLOCACION DE RECURSOS FINANCIEROS	Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio la entidad no determina las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento para el producto y/o servicio	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	Aunque se tiene procedimiento CDT, no presenta los requisitos correspondientes a este producto.	Definir requisitos para apertura y cierre de CDT. Hacer diligenciar todos los registros en especial el registro de firmas. De los productos en uso actuales	Revisar los procedimientos correspondientes a los productos y servicios de la entidad para actualizar los requisitos de cada uno en especial, Actualizar el procedimiento de apertura y cierre de CDTs incluyendo los requisitos específicos de este producto	Asegurar la actualización y disponibilidad de la documentación del proceso Captación y Colocación de Recursos Financieros	Procedimiento revisado y actualizado	juí-12	ago-12	TESORERO	CERRADA	El procedimiento 40.027.02.051 Apertura y cierre de CDT's fue revisado y actualizado	oct-12	EFICAZ	100%	
GESTION DE LA CONTABILIDAD	La organización no incluye en los resultados de la revisión por la dirección las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	1. Se tienen rubros generales en el Presupuesto. 2. Falta de definición de Recursos referentes a Honorarios del S.G.C.	Incluir las necesidades de recursos para el Mantenimiento y mejora del S.G.C. 2.- Actualizar el Presupuesto 2012 según aprobación del Consejo directivo 3. Ejecutar el presupuesto para 2012 correspondiente al Mantenimiento y mejora del S.G.C. del Instituto.	1. Solicitud de modificación del Presupuesto de 2012 al Consejo directiva para incluir recursos para Honorarios y Mantenimiento y mejora del S.G.C. 2.- Actualizar el Presupuesto 2012 según aprobación del Consejo directivo 3. Ejecutar el presupuesto para 2012 correspondiente al Mantenimiento y mejora del S.G.C. del Instituto.			juí-12	juí-12							
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	La organización no determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	No se ha cumplido con la evaluación del clima laboral para el presente periodo	Realizar la evaluación del clima laboral de 2012.	1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los funcionarios para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados por la Institución. 2. Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados	Realizar el diagnóstico inicial del clima laboral del Instituto	juí-12	juí-12	PSICOLOGA	CERRADA	Se realizó el día 21 de Septiembre de 2012 la evaluación del cuestionario para el diagnóstico del clima organizacional a todos los funcionarios de la institución (incluyendo contratistas y practicantes), con la cual se obtuvo un diagnóstico estadístico proveniente de los resultados aportados por los funcionarios en la evaluación del clima organizacional.	sep-12	EFICAZ	100%		
							1. Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica	Aplicar a los funcionarios la evaluación para el diagnóstico del clima organizacional	juí-12	sep-12	PSICOLOGA	CERRADA	Se realizaron capacitaciones en los temas de trabajo en equipo, desarrollo de habilidades sociales y comunicación asertiva como estrategia para potenciar la inteligencia emocional de cada uno de los funcionarios del Instituto.	sep-12	EFICAZ	100%		
							3. Analizar los resultados e implementar acciones correctivas preventivas o de mejora según resultados.	1. Tomar las medidas correctivas relacionadas con los resultados de la evaluación, determinando nuevas acciones	Análisis estadístico de la aplicación de la encuesta del clima laboral	juí-12	oct-12	PSICOLOGA	CERRADA	Se realizaron capacitaciones en los temas de trabajo en equipo, desarrollo de habilidades sociales y comunicación asertiva como estrategia para potenciar la inteligencia emocional de cada uno de los funcionarios del Instituto.	sep-12	EFICAZ	100%	
							4. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas referentes a la medición y mejora del clima laboral.	Sensibilizar a los funcionarios sobre el clima laboral	Capacitar a los funcionarios de la Institución	juí-12	nov-12	PSICOLOGA	CERRADA		dic-12	EFICAZ	100%	
GESTION JURIDICA	La entidad no determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.	Auditoria Icontec	juí-12	Acción Correctiva	Se revisó y actualizo de forma parcial, fallo incluir y eliminar normas y decretos Falta incluir el listado de Normas internas que se tiene a parte del normograma. Falta actualizarlo en la Página WEB.	1. Revisar y actualizar el Normograma de la entidad	1. Hacer revisión general del Normograma de la entidad	1. Normograma revisado y Actualizado	juí-12	juí-12	JURIDICO	CERRADA	Se revisó el Normograma y se actualizó con las Normas internas	oct-12	EFICAZ	100%		
						2. Editar y liberar el Normograma en el S.G.C. y en la Página WEB	Asegurar la actualización y disponibilidad del Normograma del Instituto	2. Normograma disponible en la pág. Web del Instituto	juí-12	ago-12	JURIDICO	CERRADA	Se envió el Normograma a la oficina de sistemas para que posteriormente se publique en la Web.	oct-12	EFICAZ	100%		
COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIOS	No se tienen identificados los riesgos y controles de los procedimientos 60.027.02-058 y 60.027.02-022, teniendo en cuenta los riesgos antecipación	Auditoria Interna Control Interno	juí-13	Acción Preventiva	El plan de compras ha sido sujeto a 5 modificaciones en el primer semestre de 2012, lo que denota que este no se ajusta a una planeación estratégica previamente establecida.	Ajustar los riesgos de los procedimientos 60.027.02-058 y 60.027.02-022	se deben identificar los riesgos para los procedimientos 60.027.02-058 y 60.027.02-022 y se deben alinear en el mapa de riesgos de la entidad.	Asegurar que se identifiquen los riesgos con el fin de tenerlos en cuenta en las modificaciones que se realicen a los planes de compras.	1. Riesgos y controles identificados para los procedimientos 60.027.02-058 y 60.027.02-022. 2. Reportarlos e incluirlos en el mapa de riesgos	juí-12		Profesional de Planeacion e Inventarios	ABIERTA	se han revisado los riesgos de estos dos procedimientos				
CAPTACION Y COLOCACION DE LOS RECURSO	No existen tasas definidas para el crédito de libranzas de los funcionarios	Revisión por la Dirección	nov-19	Acción Preventiva	Se revisaron algunos créditos de libranzas para funcionarios y se detectó que no han definido tasas para los funcionarios por falta de políticas frente a esta clase de créditos	Realizar una política en la cual se fijen las tasas para los créditos por libranza de los funcionarios del Ilesan	1. Realizar una política en la cual se fije las tasas para los créditos por libranzas 2. Aplicar las tasas establecidas en los créditos que se hacen a partir de la fecha.	definir tasas del crédito por libranzas para los funcionarios del Ilesan	Tasas definidas	nov-19		TESORERO	ABIERTA	Se ha revisado el tema en los comités de crédito				
GESTION JURIDICA	No Existe la actualización del Manual de contratación del IDESAN	Revisión por la Dirección	nov-19	Acción Preventiva	Se revisó que la entidad no cuenta con un manual de contratación Actualizado con la normatividad vigente.	Actualizar el Manual de Contratación	1. realizar el Manual de Contratación para el IDESAN 2. Formatar el Manual en el S.G.C. y publicarlo en la Página del instituto	Realizar la actualización del manual de contratación	Manual de Contratación Actualizado	nov-19		JURIDICO	ABIERTA	Se ha empezado a realizar la actualización del manual				
GESTION JURIDICA	No se han publicado los contratos de contratación directa en el SECOPI	Revisión por la Dirección	nov-19	Acción Preventiva	Se revisó en el portal de Contratación del Estado, y se evidenció que no están publicados los contratos directos del IDESAN	Publicar la Contratación Directa del IDESAN	1. Publicar los contratos Directos de IDESAN en el SECOPI 2. Realizar un indicador de: NUMERO DE CONTRATOS REALIZADOS/ NUMERO DE CONTRATOS PUBLICADOS SECOPI	Publicar en el SECOPI todos los contratos directos del IDESAN	El 100% de los contratos Publicados en el SECOPI	nov-19		JURIDICO	ABIERTA	Se ha realizado seguimiento a la publicación de los contratos directos pero no se han publicado el 100% ni se ha diseñado el				