

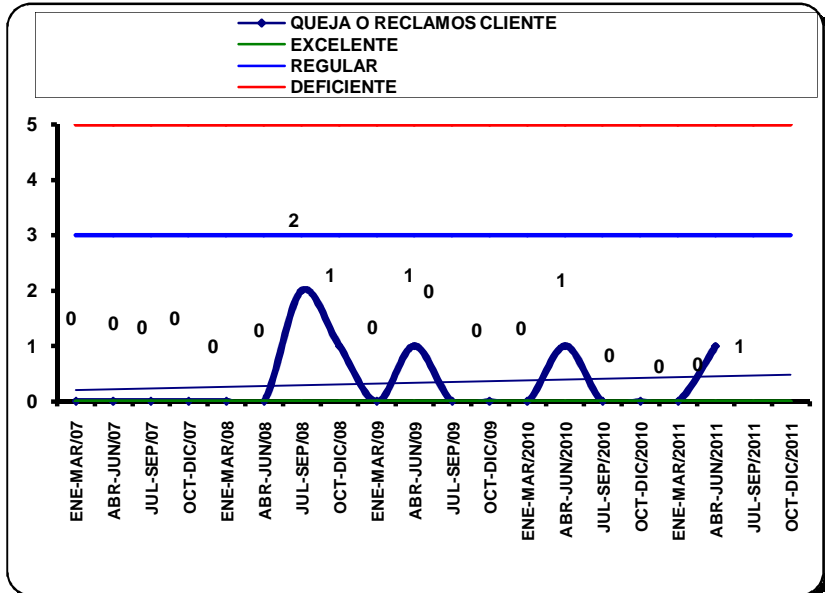
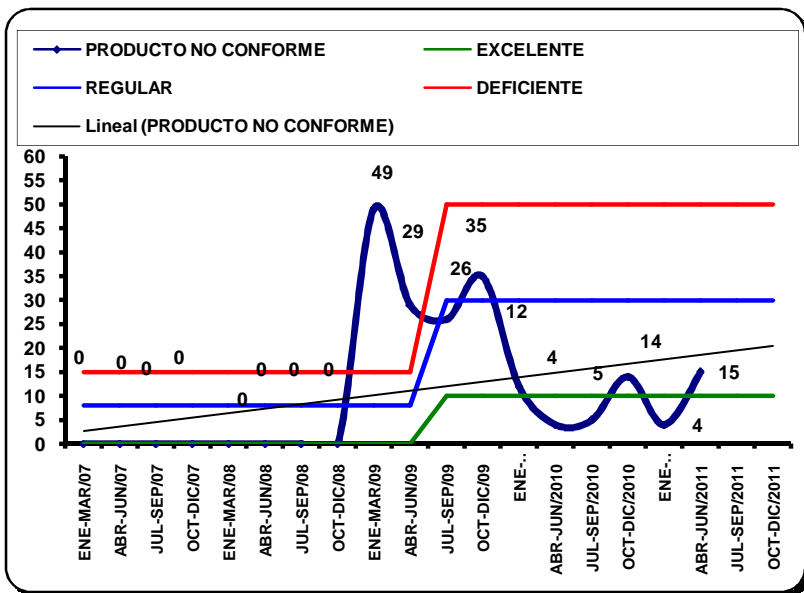
ANALISIS DE LOS INDICADORES:

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS

Para inicios del primer semestre se recibia Auditoria por parte del Icontec y se aplaza para Mayo de 2011, se realizaron auditorias por parte de Control Interno y para el segundo semestre de 2011 se recibira Auditoria por parte de la contraloria y se relizaran las auditorias Internas programadas,

NO CONFORMIDADES AUDITORIAS INTERNAS

En la ultima auditoria interna se detectaron 2 no conformidades y se continuaron realizando las revisiones a a los procesos de parte de control Interno, en general el indicador presenta una tendencia a disminuir, en la Ultima Auditoria de la contraloria fueron detectadas 11 No con formidades de las cuales se documento el correspondiente plan de mejoramiento para la vigencia, en la Auditoria de Recertificacion realizada en 16 y 17 de Mayo 2011 por parte del Icontec se detectaron 2 no conformidades menores que se estan trabajando.

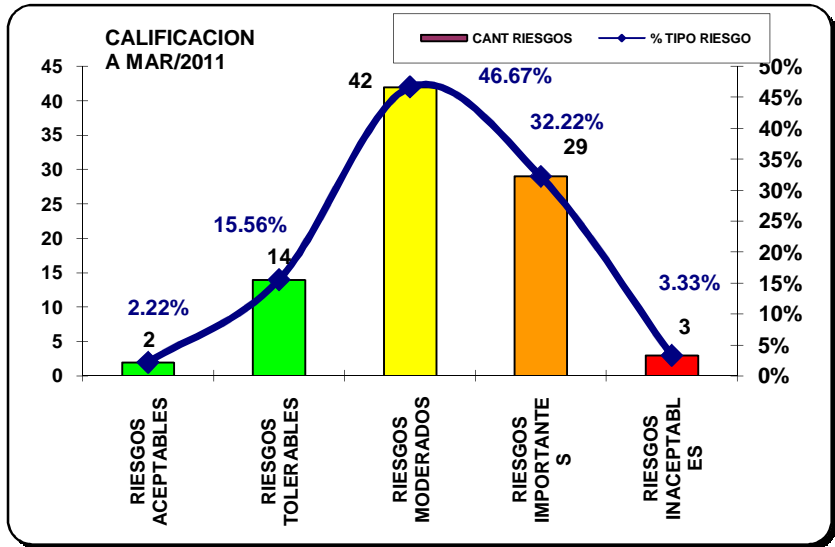
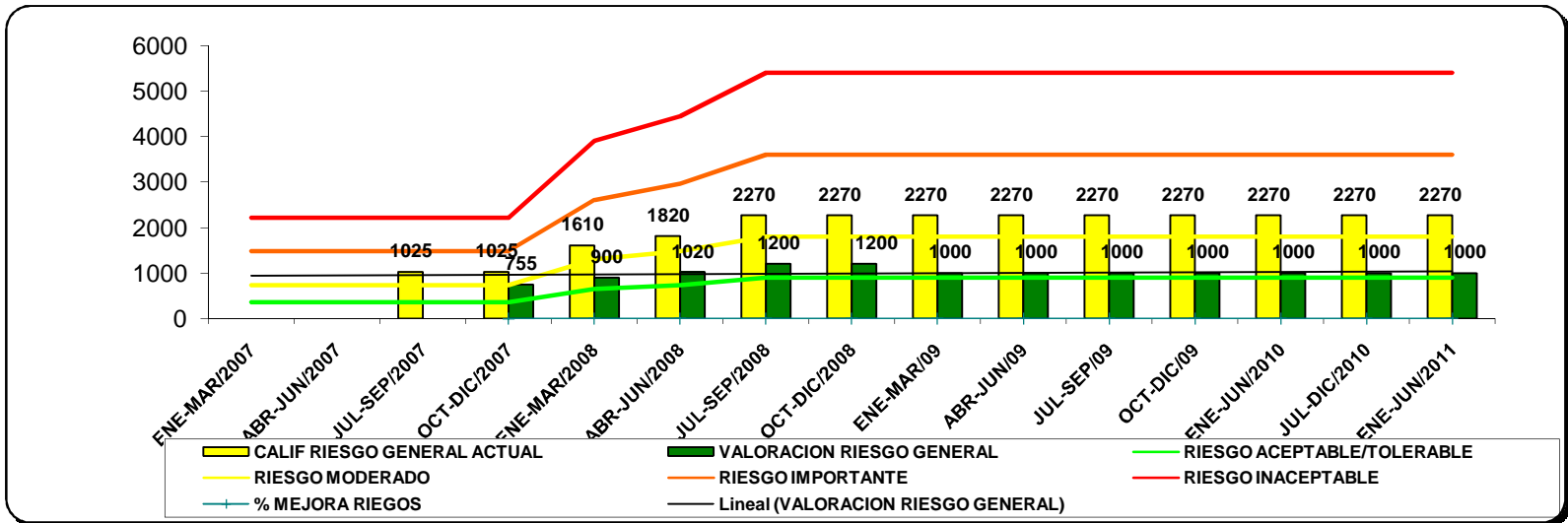


**ANALISIS DE LOS INDICADORES:
PRODUCTO NO CONFORME/**

Se recopiló las equivocaciones y/o errores de diferentes procesos, encontrándose 15 para el último trimestre correspondientes a errores al digitar, y/o comunicaciones incompletas en el módulo de contabilidad en los procesos de captación y cartera.

QUEJAS O RECLAMOS

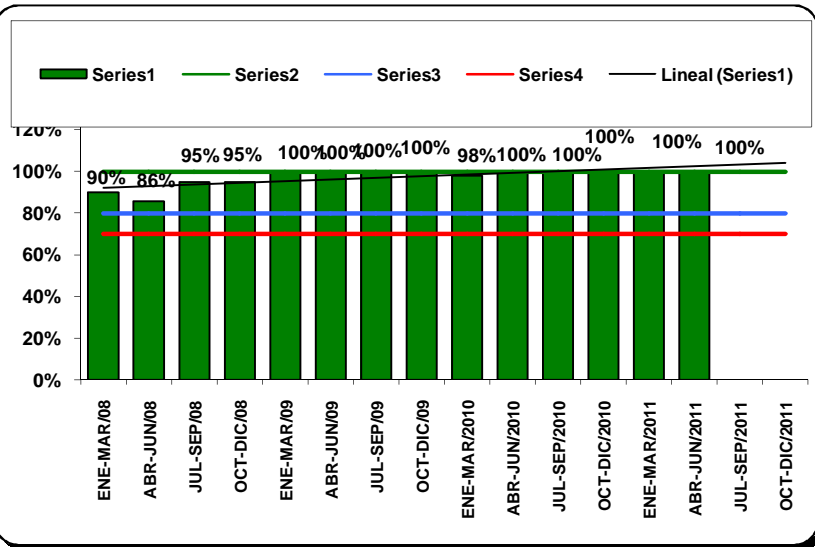
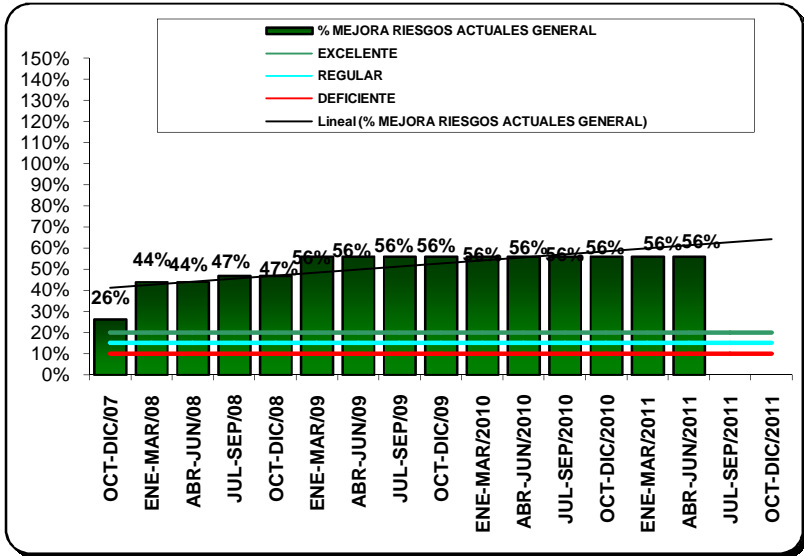
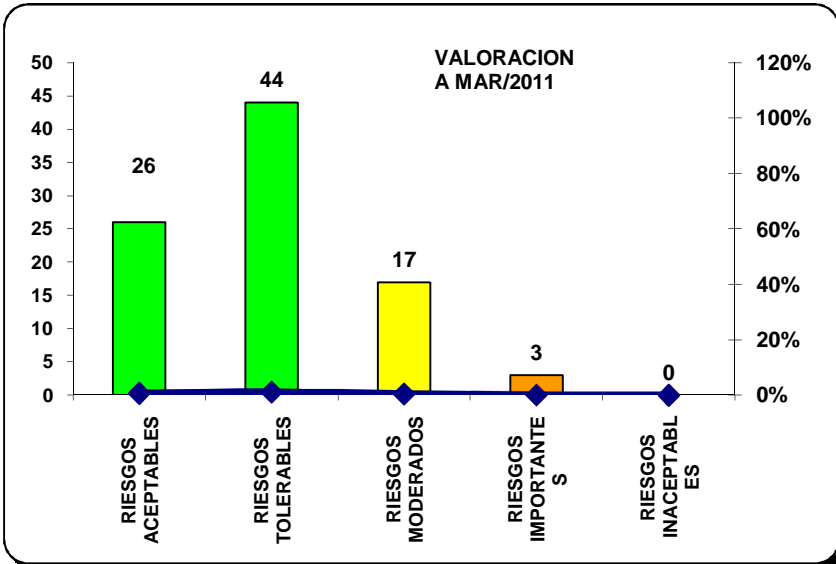
Durante el primer trimestre de 2011 no se evidenciaron quejas de los clientes, las sugerencias recibidas mediante la encuesta de satisfacción han sido lideradas y tratadas desde la oficina comercial.



ANALISIS DE LOS INDICADORES:

CALIFICACION DEL RIESGO GENERAL

Para el 2011 se mantiene un NPR: Numero de prioridad de Riesgo general de **1000**, Manteniendose en el rango general de Riesgo Moderado para el IDESAN. Se realizo seguimiento al mapa de riesgos y sus correspondientes acciones preventivas, se realizara VALORACION GENERAL de los riesgos de acuerdo a nuevos controles definido y/o implementados en la acciones preventivas realizadas. Calificados los riesgos se tenian 3 Riesgos Inaceptables, 29 riesgos importantes, 42 riesgos moderados, 14 riesgos tolerables y 2 riesgos aceptables. Una vez evaluados los riesgos frente a las actividades realizadas y a los controles existentes y establecidos quedaron asi:
 0 Riesgos Inaceptables, 3 Riesgos Importantes, 17 Riesgos Moderados, 44 Riesgos Tolerables y 26 riesgos aceptables.



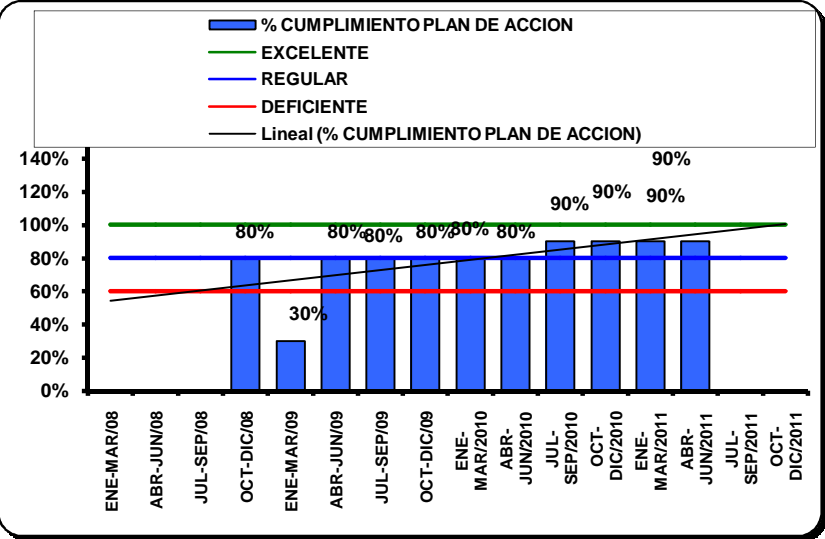
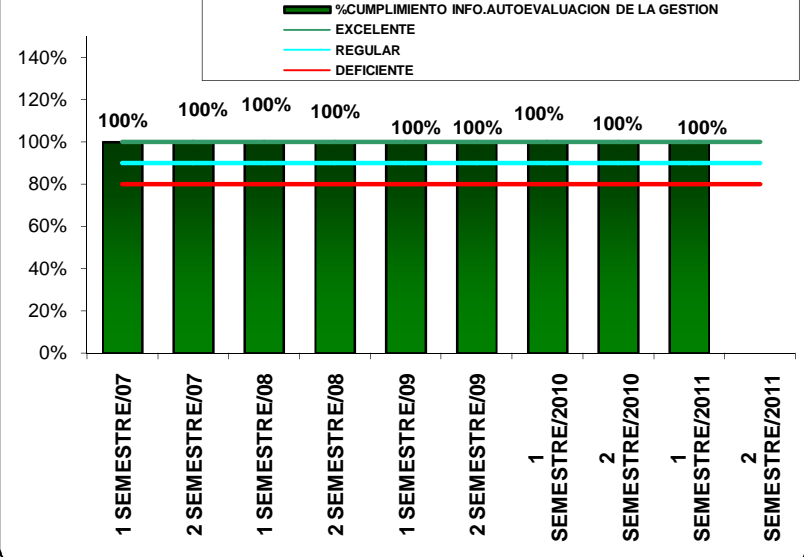
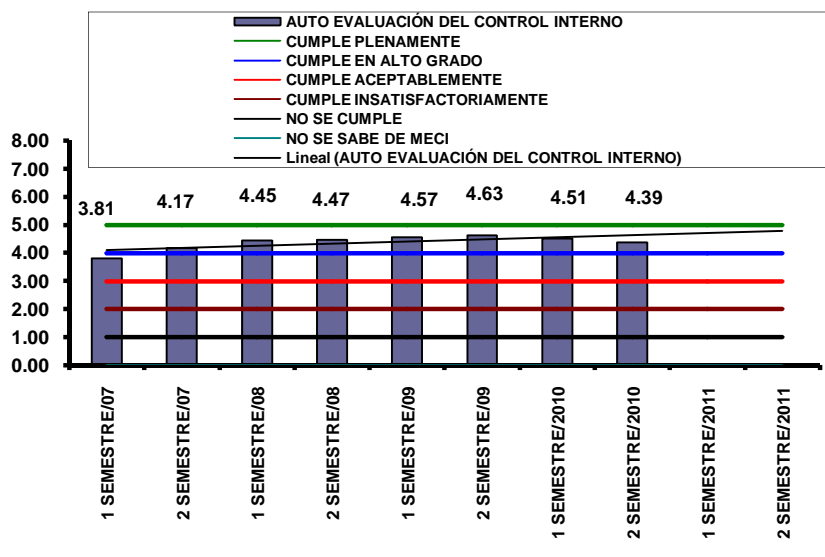
ANALISIS DE LOS INDICADORES:

% DE MEJORA DE LOS RIESGOS

Durante el 2011 se mantienen las mejoras correspondientes a la administracion de los riesgos del instituto, Se realizo seguimiento al mapa de riesgos y sus correspondientes acciones preventivas, se realizara VALORACION GENERAL de los riegos de acuerdo a nuevos controles definidos y/o implementados en la acciones preventivas realizadas durante el primer Semestre de 2010 se puede observar que para el 2011 se mantiene una mejora del 56% pasando de 2270 como Numero de prioridad de riesgo general a 1000 una vez se realizo seguimiento y se valoraron los controles.

MANTENIMIENTO GP-1000 Y MANTENIMIENTO DE ISO-9001 MTTO MECI

Se han ejecutado las actividades planteadas en el plan de mantenimiento y mejora del S.G.C.



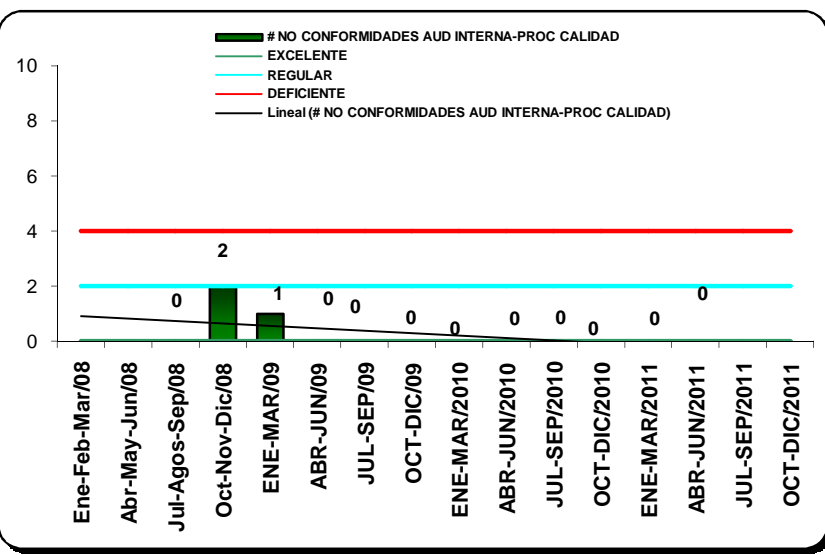
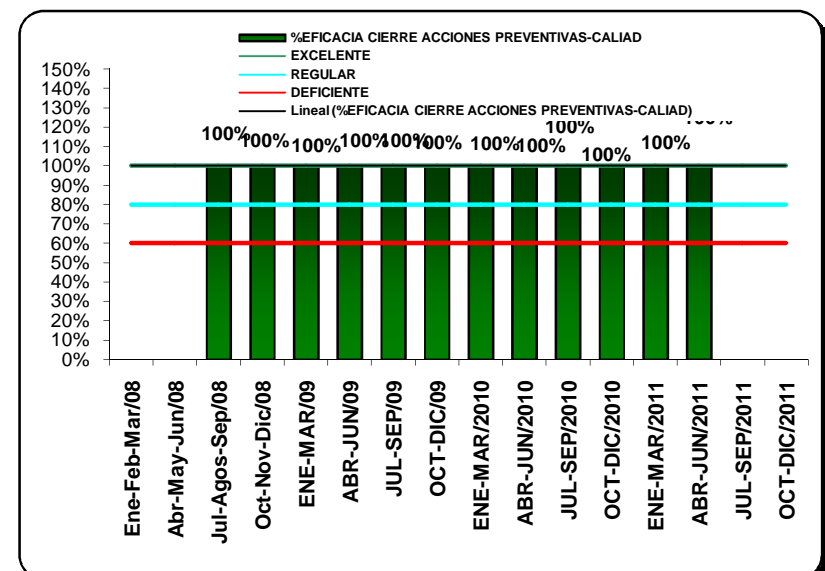
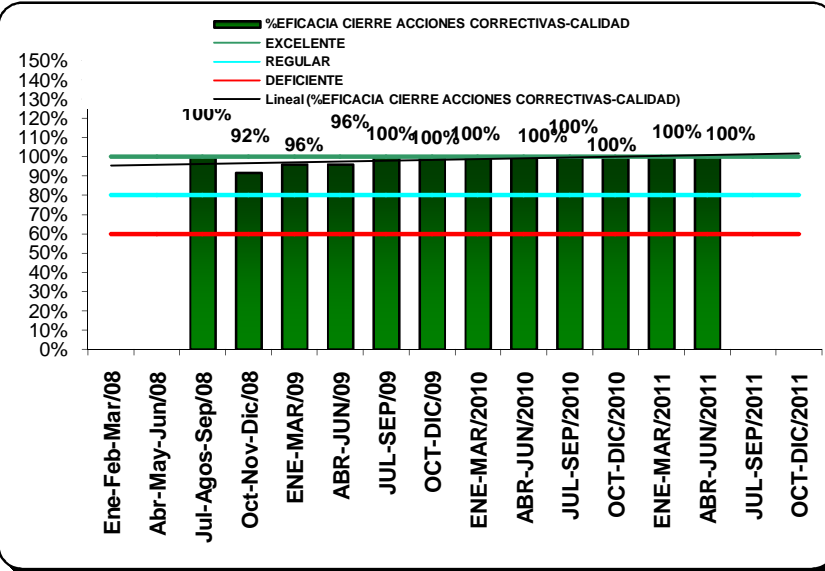
ANALISIS DE LOS INDICADORES:

% CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION
Durante el trimestre se cumplieron 9 objetivos del plan de accion, se esta realizando la planificacion para el cumplimiento de todos los demas objetivos del plan de accion mediante actividades en los diferentes proyectos y mediante el cumplimiento del plan de mercadeo para el 2011.

%CUMPLIMIENTO DE LA AUTOEVALUACION DE LA GESTION.
Los procesos del S.G.C. han sido Autoevaluados en un 100%

AUTOEVALUACION DEL CONTROL INTERNO
Realizada la auto evaluacion del control Interno durante el segundo semestre de 2010 se obtuvo 4.49 puntos en S. Control Interno Mecí Mostrando este resultado que se cumple en alto grado En lo referente al S. Control Interno Contable se obtuvo 4.39 siendo adecuado, promediando quedaria 4.39 lo referente al Control Interno. Para 2011 se realizara Evaluacion finalizado Junio de 2011.

PROCESO ADMINISTRACION Y MEJORA DEL S.G.C.



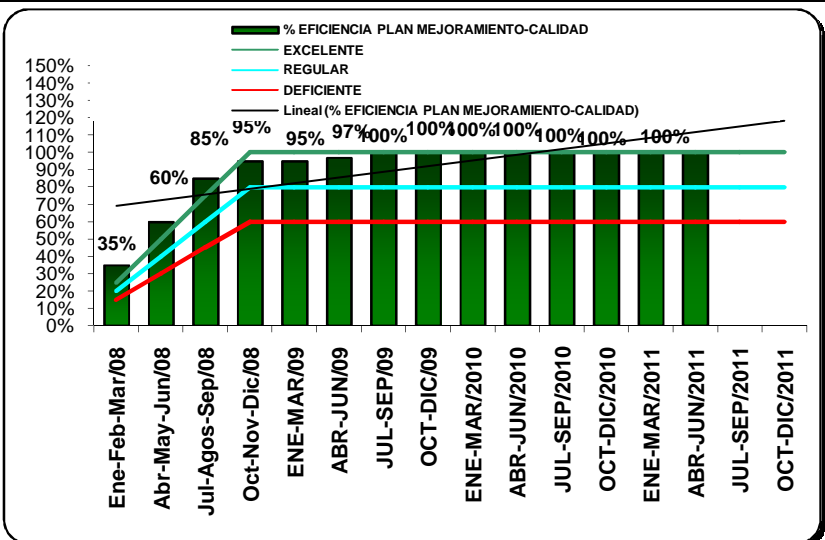
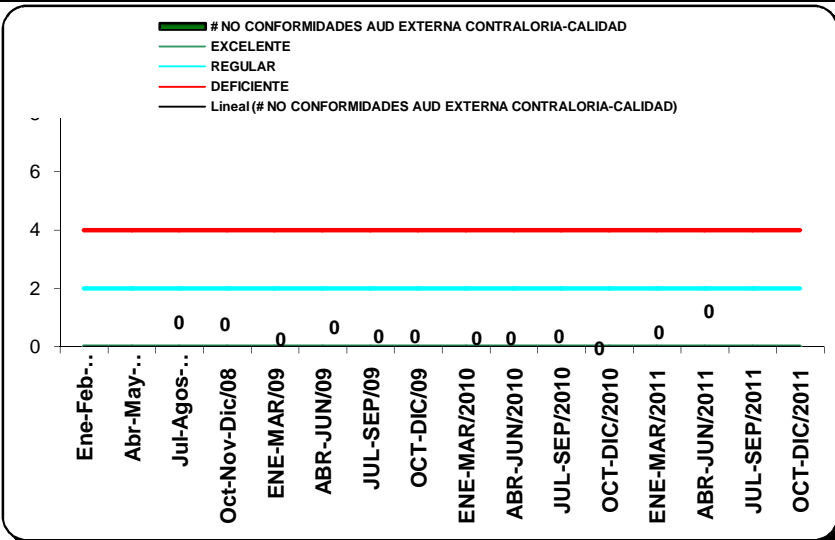
ANALISIS DE LOS INDICADORES:

%EFICACIA CIERRE ACCIONES CORR. CALIADAD.
A Marz de 2011 estan cerradas el 100% de las acciones correctivas del proceso, quedan.

%EFICACIA CIERRE ACCIONES PREV. DE CALIDAD.
A Marz 2011 estan cerradas al 100% las acciones preventivas relativas con el mapa de Riesgos.

NO CONFORMIDADES AUDITORIA INTERNA
No se han detectado no conformidades en Auditoria interna.

PROCESO ADMINISTRACION Y MEJORA DEL S.G.C.



ANALISIS DE LOS INDICADORES:

NO CONFORMIDADES AUDITORIAS EXTERNAS -CONTRALORIA AL PROCESO DE CALIDAD

No se han detectado no conformidades al proceso por parte del la Contraloria, durante el 2011.

%EFICIENCIA EN EL AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD.

A Marzo de 2011 se ha cumplido con el 100% de avance del plan de mejoramiento del proceso.