

<b>Código:</b> F92	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 12/03/2019		
<b>Página</b> 1 de 3		

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	10/07/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión de Riesgo Operativo
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe de Oficina de Riesgos	<b>AUDITADOS:</b>	Mónica Pinto García – Profesional Riesgos
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Sede Principal Oficina de Riesgos Piso 3 05/07/2019	<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

### 1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Riesgo Operativo y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

### 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Gestión de riesgo operativo
- Reporte de eventos de riesgo operativo
- Gestión del Riesgo de Corrupción

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

### 3. FORTALEZAS

Se destaca la excelente disposición para la atención de la auditoría, la disponibilidad de la información y el conocimiento del proceso y del Sistema de Gestión de Calidad, por parte de la auditada. Igualmente, se destaca la aplicación de la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia, como buena práctica para la gestión del riesgo operativo de la Entidad.

### 4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos		Se recomienda revisar la caracterización y considerar el ajuste en la redacción de la actividad de solicitud de elaboración de planes de mitigación y tratamiento para las causas y riesgos que lo requieren; de manera que refleje la actividad de manera integral, incluyendo la participación de otras dependencias en el proceso. Podría redactarse como “Definir e implementar planes de mitigación y tratamiento para las causas y riesgos que lo requieran”. Igualmente, para la actividad de generación de estadísticas de eventos

		<p>de riesgo, se puede redefinir como “Genera las estadísticas de los eventos de riesgo presentados y gestionados”. Se podría considerar que las actividades de generación de estadísticas y elaboración de informes de gestión son parte de “Verificar” del proceso; puesto que constituyen parte del seguimiento a la gestión del mismo.</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 7.5.3.Control de la información documentada</p>		<p>Se recomienda la actualización de la documentación de los siguientes procedimientos del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E2-1-08 Gestión de riesgo operativo. En la sección de condiciones generales aparecen normas desactualizadas. Se recomienda no incluir normatividad específica, referenciarla en el normograma.</li> <li>• E2-1-09 Reporte de eventos de riesgo operativo. Igual que el caso anterior, en cuanto a normatividad. En la sección de “actividades a controlar” aparecen las actas de comité de auditoría como evidencia del control de la gestión de eventos, pero se informó en auditoría que actualmente se lleva el SARO a Comité de Coordinación de Control Interno.</li> </ul>
<p>Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p>		<p>Es importante reforzar las acciones necesarias para evitar las siguientes situaciones de la gestión de riesgos, que se han encontrado a través de la evaluación de los diferentes procesos del SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causas o riesgos redactados como negación o debilidad de controles. Descripciones que no corresponden con el control específico aplicado. Falta de claridad en la relación directa entre riesgo-causa-control.</li> <li>• La definición de planes para el tratamiento de los eventos de riesgo algunas veces corresponde a correcciones, más no acciones correctivas que mitiguen la causa que dió origen al evento.</li> <li>• Debilidades de los líderes de riesgo operativo, en los conocimientos sobre el manejo de la herramienta Vigía.</li> <li>• Retrasos o incumplimientos en el reporte mensual de no materialización de riesgos a la URO</li> </ul>

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 3 de 3</b>		

		<p>(5 primeros días hábiles del mes).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconsistencia en la asignación del riesgo materializado para los eventos de riesgo presentados (Ej. Casos de eventos de riesgo 1941 y 1762 de Gestión de Correspondencia, que quedaron asociados al riesgo 97, no al de pérdida o hurto de documentos. Este riesgo no tiene causa asociada al proveedor).</li> </ul>
<p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p>		<p>Se recomienda tener en cuenta los siguientes ajustes sugeridos a la herramienta Vigía, con el fin de optimizar la gestión de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de perfiles de consulta para los diferentes participantes del proceso.</li> <li>• Posibilidad de consultar los planes de acción definidos y ejecutados frente a los eventos de riesgo materializado, cuando ya han sido finalizados. sin alterar los tiempos de gestión.</li> <li>• Opción de contar con más perfiles de gestor de riesgo por proceso, de manera que en procesos con participación de varias dependencias, se puedan consultar los riesgos transversales del proceso, por parte de todos los gestores.</li> </ul>
<p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.1.3. Análisis y evaluación</p>		<p>Se recomienda analizar la posibilidad de incluir como instrumento de seguimiento y medición la base de eventos de riesgo; la cual permite realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso.</p>

## 5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados. Así mismo, se detectaron en la auditoría cinco oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

Como parte del seguimiento de las acciones provenientes de los resultados de la auditoría interna de calidad 2018, se cierra la acción de mejora desarrollada frente a la observación, dado que se evidenció la ejecución y efectividad de la misma. Ver Formato F402 anexo.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.