

<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 1 de 3</b>		

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	05/04/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Liquidación de fondos en administración
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Vicepresidenta de Fondos en Administración	<b>AUDITADOS:</b>	Jacqueline Palomino Pardo – Vicepresidenta (E) Fondos en Administración. Angela Paola Rojas – Coordinadora Grupo de fondos Jair Ladino. Contratista – Apoyo planeación VP Jaime Hernández – Profesional Especializado. Líder de calidad-MECI.
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Sede Principal VP Fondos en Administración Piso 5 05/04/2019	<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 Liquidación de fondos en administración y su procedimiento, identificando oportunidades de mejora.

### 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas necesarias para las convocatorias del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y el procedimiento de Liquidación de fondos en administración.

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 por parte del Líder de proceso y su equipo de trabajo, así como la disponibilidad de la información necesaria para presentar evidencia del proceso.

### 4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Aunque se ha avanzado en la depuración y conciliación de los fondos antiguos, para finalizar su liquidación; aún se presentan procesos de larga duración en el trámite de liquidación. Se recomienda fortalecer o incrementar los controles que puedan mitigar las causas del

<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 2 de 3</b>		

		riesgo de “No liquidar oportunamente los Fondos en administración”.
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Es conveniente realizar un nuevo análisis de la redacción de los riesgos, causas y controles; de manera que se relacionen con la situación actual del proceso de liquidación de fondos y se evidencie claramente la relación del control con las posibles causas identificadas.
Norma ISO 9001:2015 7.5.1. Información documentada 7.5.3. Control de la información documentada	Se presenta un incumplimiento del requisito 7.5.1. Información documentada, dado que el “Cronograma de Liquidación de Fondos en Administración”, instrumento de seguimiento y medición del proceso, no se encuentra relacionado en el listado maestro de registros del Sistema de Gestión de Calidad. Adicionalmente, se incumple el numeral 7.5.3. Control de la información documentada, en tanto no se aseguró que la documentación del procedimiento “Liquidación de fondos en administración” fuera idónea para su uso, cuando se necesitaba. Se verificó en In-Process que se radicó solicitud en 2018 para la actualización, pero no se entregó la información necesaria por parte del proceso a la Oficina Asesora de Planeación, para ejecutarla.	
Norma ISO 9001:2015 8.7. Control de las salidas no conformes		Es importante revisar y actualizar la identificación de salidas no conformes del proceso, de manera que sea más clara y facilite el control; teniendo en cuenta los diferentes casos que se presentan en la liquidación de los fondos en administración.
Norma ISO 9001:2015 10.2. No conformidad y acción correctiva	Se presenta incumplimiento del requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva de la Norma ISO 9001:2015; dado que no se implementaron oportunamente todas las acciones necesarias frente a la no conformidad encontrada en la auditoria interna de calidad de 2018, para corregirla y para eliminar las causas de la misma.	

<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>		

## 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 dos “no conformidades” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados. La primera de ellas corresponde a la no conformidad detectada en auditoría interna de calidad del año 2018, la cual no ha sido corregida. La segunda, producto del seguimiento de planes de mejoramiento, corresponde al incumplimiento en la ejecución del plan definido por el proceso, con el fin de eliminar las causas de la no conformidad anteriormente mencionada.

Estas dos “no conformidades” deben ser corregidas y analizadas para definir e implementar acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento de la entidad. Se recomienda realizar estas acciones de manera prioritaria. Así mismo, se detectaron en la auditoría tres oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.