

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 1 de 4		

FECHA DEL INFORME:	18/03/2019	PROCESO AUDITADO:	Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros
LIDER DEL PROCESO:	Vicepresidenta (E) Fondos en Administración	AUDITADOS:	Jacqueline Palomino Pardo – Vicepresidenta (E) Fondos en Administración Angela Paola Rojas – Coordinadora Grupo de fondos María del Pilar Giraldo – Apoyo coordinación de fondos. Contratista. Claudia Patricia Avena. Contratista – Apoyo VP. Jair Ladino. Contratista – Apoyo planeación VP Jaime Hernández – Profesional Especializado. Líder de calidad-MECI Luz Marina Carreño – Profesional Especializado de VP de fondos.
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Principal VP Fondos en Administración Piso 5 14/03/2019	CRITERIOS AUDITORÍA: DE	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 Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros y sus procedimientos, 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 los procedimientos de:

- Otorgamiento
- Otorgamiento de Crédito Beca

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

3. FORTALEZAS

Se destaca la atención de la auditoría por parte del “grupo primario” de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, su buena disposición y el conocimiento del proceso por parte de los auditados.

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 2 de 4		

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>Circular Externa 041 de 2007, Superintendencia Financiera de Colombia.</p>	<p>Frente al evento de riesgo operativo que se materializó (No. 1784 del 12 de julio de 2018), el cual corresponde a dos casos de salida no conforme por otorgamiento de créditos a beneficiarios que no cumplían con los requisitos, no se evidencia un adecuado análisis de causas y por tanto no se realizaron acciones correctivas que eliminen las causas de la no conformidad, lo cual constituye incumplimiento del requisito normativo de control de los riesgos operativos y del requisito de 6.1.2. de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Los controles asociados a las causas de los riesgos, podrían estar mejor definidos, en términos de su redacción, con el fin de asegurar la aplicación del control.</p>	
<p>Norma ISO 9001:2015 7.5.3. Control de la información documentada</p>	<p>Se presenta un incumplimiento de los requisitos del numeral 7.5.3. Control de la información documentada, de la Norma ISO 9001:2015, dado que no se aseguró que la documentación del procedimiento "Otorgamiento crédito beca" fuera idónea para su uso, cuando se necesitaba.</p> <p>Igualmente, se incumple el mismo requisito por el diligenciamiento de formatos de actas de juntas y reuniones que no responden al procedimiento de "Control de documentos" establecido por la Entidad en su SGC. (Capacitación interna de la VP de Fondos en Administración del 22 de marzo de 2018 y Comité de verificación de adjudicación convocatoria 2018-2 Fondo de Mejores Bachilleres, 18 de julio de 2018, en formatos que no son los definidos dentro del SGC).</p>	
<p>Norma ISO 9001:2015 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>Decreto 1008 de 2018 de Política de Gobierno Digital.</p>		<p>Es importante asegurar que en los términos de las convocatorias de los créditos de Fondos en Administración que requieran documentación física, quede claro para los aspirantes que dicha documentación será eliminada, en el caso de que no sean elegidos para la aprobación del crédito. Esto debe corresponder con las Tablas de Retención Documental de la</p>

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 3 de 4		

<p>Ley 594 de 2000 y Reglamento General de Archivos.</p> <p>Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales.</p>		<p>Entidad, donde se especifican series, subseries, tiempos de retención y disposición final de los documentos.</p> <p>Igualmente, se debe mantener la autorización para el tratamiento de datos personales en todos los formularios y tomar las acciones necesarias para que los documentos sean protegidos con las medidas necesarias para conservar su integridad, disponibilidad y confidencialidad, acorde con los procesos de gestión de activos de información y la gestión de riesgos de seguridad de la información del ICETEX, en especial en las regionales.</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3. Análisis y evaluación</p>	<p>No se evidencia la ejecución de acciones correctivas frente al incumplimiento de la meta del indicador del proceso “Recursos obtenidos de gestión comercial asesoras territoriales” que a la vez corresponde a un indicador estratégico, de manera que no se demuestra la realización de la evaluación de los resultados de seguimiento y medición; establecida en los requisitos del numeral 9.1.3. Análisis y evaluación de la Norma ISO 9001:2015.</p>	<p>Se recomienda analizar si el indicador de “Recursos obtenidos de gestión comercial asesoras territoriales” corresponde, dada su forma de medición, al seguimiento de los resultados del proceso de Gestión Comercial. Igualmente, en dicho proceso se deberían reflejar las actividades conducentes al logro del objetivo del mismo, por parte de la VP de Fondos.</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 tres “no conformidades” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados, las cuales deben ser analizadas y se deben definir acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento respectivo. Así mismo, se detectaron en la auditoría, dos 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 de mejora y planes de mejoramiento, se concluye que se ha ejecutado la acción de mejora definida respecto al proceso, con base en la observación de la auditoría de calidad realizada en 2018 (Ver formato 402 adjunto).

Para los planes de mejoramiento, se concluye que frente a la no conformidad detectada en el proceso de “Atención al Cliente” se han realizado las acciones definidas con el fin de evitar que se vuelva a presentar y se da por cerrada. Con respecto a la “no conformidad” por incumplimiento de indicadores, se concluye que se tomaron las acciones correctivas definidas; sin embargo éstas no evidencian eficacia para evitar que se vuelva a presentar la no conformidad. Se reemplaza la misma por la detectada en la presente auditoría por incumplimiento en el indicador de “Recursos obtenidos de gestión comercial asesoras territoriales” para 2018 y la ausencia de definición de acciones correctivas (Ver Formato F86 adjunto).

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Versión: 2		
Fecha: 12/03/2019		
Página 4 de 4		

6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.