

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

FECHA DEL INFORME:	18/03/2019	PROCESO AUDITADO:	Otorgamiento de crédito
LIDER DEL PROCESO:	Coordinador de crédito de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	AUDITADOS:	Jackson Ferney Rodríguez - Coordinador de crédito de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza. Lucio Navarro. Líder MECI-Calidad VP Crédito y Cobranza
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Principal ICETEX VP crédito y cobranza. Piso 6. 13/03/2019	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 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 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:

- Solicitud de crédito.
- Evaluación de solicitudes de crédito.

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

3. FORTALEZAS

Se destaca la buena disposición para atender el ejercicio de auditoría, el conocimiento del proceso por parte de los auditados y la disponibilidad de la información requerida.

El proceso presenta un alto grado de automatización, que permite reducir riesgos y aumentar la eficiencia operativa. Se evidencia el cumplimiento del ciclo PHVA, incluyendo implementación de mejoras para el proceso.

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 9.1.2. Satisfacción del cliente		A pesar de que se han realizado acciones de mejora enfocadas a aumentar la satisfacción del cliente, es importante tener presentes los resultados de las encuestas y mediciones de satisfacción de los ciudadanos, evidenciar su análisis e incluir las acciones de mejora en el formato definido por la Entidad (F402 Acciones de mejora SGC).

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

5. CONCLUSIONES

Se ha logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso cumple con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios evaluados. Se recomienda fortalecer el conocimiento de los colaboradores del proceso sobre los conceptos de entradas, salidas, recursos del proceso; así como de los riesgos operativos identificados y gestionados y su consulta y actualización en el aplicativo usado en la Entidad.

Se concluye que se han ejecutado las acciones de mejora definidas respecto al proceso, con base en las observaciones de la auditoría de calidad realizada en 2018 (ver formato 402).

6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.