

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

FECHA DEL INFORME:	23/04/2019	PROCESO AUDITADO:	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito
LIDER DEL PROCESO:	Coordinador Grupo de Administración de Cartera	AUDITADOS:	José Eduardo Parada - Coordinador Grupo de Administración de Cartera Ingrid Johana Ortiz – Profesional Universitario Grupo de Administración de Cartera Ellen Johana Niño Tavera – Contratista Carmen Julia Vallejo – Contratista
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	EQUIPO AUDITOR:	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Edificio Elemento Piso 15. 11/04//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 Terminación o cumplimiento de obligaciones 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:

- Devolución de saldos a favor
- Devolución de garantías individual
- Guía de expedición de paz y salvo

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

3. FORTALEZAS

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

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda actualizar el mapa de riesgos con base en los cambios del proceso, dada la implementación del nuevo aplicativo de Core. Esto con el fin de que sean planificadas las acciones para abordar los riesgos actuales del proceso.

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

Norma ISO 9001:2015 7.5.3. Control de la información documentada		Es importante garantizar que la documentación de los procedimientos refleje las actividades actualmente realizadas, con el fin de que la información documentada se encuentre disponible y sea idónea para su utilización.
Norma ISO 9001:2015 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio		Es importante asegurar que se ejecuten siempre los controles de revisión del diligenciamiento y los requisitos de la documentación relacionados en el formato F193, desde la radicación y al recibir la solicitud de devolución de garantías, por parte del Grupo de Administración de Cartera; con el fin de evitar incumplimiento en el Control de la producción y de la provisión del servicio.
Norma ISO 9001:2015 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio		Se recomienda optimizar la atención de las solicitudes por devolución de garantías, de manera transversal y en conjunto con el proceso de Atención al Cliente, dado que se identifican reprocesos y demoras en el escalamiento y la gestión de las diferentes dependencias participantes, que pueden impactar la satisfacción de los clientes.
Norma ISO 9001:2015 9.1.3. Análisis y evaluación	No se evidencia cumplimiento en la periodicidad definida para el análisis y evaluación de los resultados de los indicadores del proceso; dado que se presentó incumplimiento del indicador "Oportunidad en la atención de casos escalados por OCM al GAC" en el mes de octubre de 2018 y a la fecha de la auditoría aún no se encontraba oficializado un plan de mejoramiento. El incumplimiento en la meta del indicador se sigue presentando para los tres primeros meses de 2019 (Enero: 9,75%, Febrero 19,3%, Marzo 33,55%. Meta: 100%); lo cual genera incumplimiento de los requisitos del numeral 9.1.3. Análisis y evaluación; de la Norma ISO 9001:2015.	

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 presenta una "no conformidad" con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y

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

demás criterios evaluados, la cual debe ser analizada y se deben definir acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento respectivo.

Igualmente, se detectaron en la auditoría cuatro (4) oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

Se realiza seguimiento de planes provenientes de auditorías anteriores y se concluye que se ha ejecutado la acción de mejora definida respecto al proceso, con base en una de las observaciones de la auditoría de calidad realizada en 2018 (ver formato 402 adjunto). Frente a las dos observaciones restantes no se definieron y ejecutaron acciones, por decisión del proceso.

6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.