INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de SGC
FECHA DEL INFORME	2024-12-30
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-12-23
Lugar	Virtual, a través de Microsoft Teams

LÍDER DE PROCESO
Nombre - Cargo / Dependencia
Maria Victoria Camargo Cortes - DIRECTORA COBRANZA
COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA
Nombre - Cargo / Dependencia
Ingrid Nayibe Rojas Moreno - CONTRATISTA VFA
Elkin Mauricio Vergara Gutierrez - CONTRATISTA VFA
Colaboradores adicionales
Lina Maria Téllez. Contratista. Oscar Andrés Calderón. Contratista.

EQUIPO AUDITOR
Nombre - Cargo / Dependencia
Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OAP

ÁREAS	• VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN
PROCESOS	• Otorgamiento, legalización y renovación de crédito a través de la administración de recursos de terceros
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Otorgamiento, renovación y legalización de crédito a través de la administración de recursos de terceros, de acuerdo con los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015; así como el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y organizacionales aplicables, detectando oportunidades de mejora.
ALCANCE	Actividades realizadas durante la vigencia 2024. Se evaluarán los siguientes documentos: Otorgamiento y legalización de crédito a través de la administración de recursos de terceros Renovación de crédito a través de la administración de recursos de terceros Registro y matricula de cuentas bancarias para terceros de Fondos en administración Guía manejo de contingencia procedimiento de legalización Así como procedimientos transversales del SGC.
	Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.1. Liderazgo y compromiso 5.1.1. Generalidades 5.1.2 Enfoque al cliente 5.2.2. Comunicación de la política de calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas 7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

CRITERIOS	7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1. Generalidades 7.2. Competencia 7.3. Toma de conciencia 7.4. Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3. Revisión de los requisitos de productos y servicios 8.2.4. Cambios en los requisitos de productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados 8.4.1. Generalidades 8.4.2. Tipo y alcance del control 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1. Control de producción y provisión del servicio 8.5.2 Identificación y Trazabilidad 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4. Preservación 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 8.5.6. Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1. Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.1 Generalidades 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 10.1. Mejora. Generalidades 10.2 No conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora continua Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX, Planes de mejoramiento y acciones de mejora, Normatividad aplicable.
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS			
CRITERIO DE AUDITORÍA	**TIPO**	**DESCRIPCIÓN**	**RECOMENDACIÓN**
• **Norma ISO 9001:2015** ○ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Oportunidad de mejora	Se recomienda implementar acciones para asegurar una adecuada gestión de oportunidades del proceso. Esto incluye diligenciar adecuadamente el formato F405 de identificación de oportunidades, relacionando y creando el respectivo instrumento. Adicionalmente, la remisión del mismo por parte de la líder del proceso a la Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Guía metodológica para la gestión de oportunidades (G209). Evidencia: plan de mejoramiento de auditoría del Sistema de Control Interno creado para dar tratamiento a un hallazgo, fue relacionado como instrumento para abordar la oportunidad de incorporar controles en los procedimientos, a partir de la actualización de la matriz de riesgos.	
• **Norma ISO 9001:2015** ○ 7.5.3. Control de la información documentada	No Conforme	Se presenta incumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO9001:2015, numeral 7.5.3.1 Control de la información documentada, dado que la documentación del proceso no es idónea para su uso, porque se encuentra desactualizada. Evidencia. No se logró evidenciar en la entrevista, la ejecución de las actividades de control del procedimiento. Se encuentra desactualizado el documento de “Registro y matrícula de cuentas bancarias para terceros de Fondos en Administración” (M2-2-05), versión 1, según informan los auditados. Este procedimiento se reemplaza por el procedimiento Matrícula de cuentas bancarias beneficiarios (M2-4-07) vigente, sin embargo, no ha sido solicitada la inactivación.	
• **Norma ISO 9001:2015**		Se recomienda identificar y definir indicadores de gestión que permitan realizar seguimiento y medición a los resultados de eficacia y/o eficiencia en el	

9001:2015 ○ 9.1.1. Generalidades (seguimiento, medición, análisis y evaluación)	Oportunidad de mejora	seguimiento y medición a los resultados de eficacia y/o eficiencia en el cumplimiento del objetivo del proceso, en cuanto al otorgamiento, renovación y legalización de créditos educativos. Evidencia: Se miden y analizan los indicadores de “Ingreso por gastos en administración de terceros” y “Consignaciones recibidas para fondos en administración”.	
• **Norma ISO 9001:2015** ○ 10.1. Generalidades	Oportunidad de mejora	Se recomienda documentar las acciones tomadas por parte del equipo del proceso para mejorar los resultados, con base en los diferentes orígenes (análisis de datos, líder de proceso, comités de mejoramiento, etc) en la herramienta Daruma de manera oportuna, con el fin de evidenciar las mejoras implementadas. Evidencia: Módulo de inducción y reinducción para VFA, acción no documentada en Daruma. Nuevo procedimiento de búsqueda de constituyentes de fondos, acción no documentada en Daruma.	

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)	Se concluye que se logró el objetivo y alcance de la auditoría y con base en la muestra auditada, se encontró una (1) no conformidad con respecto a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 y tres (3) oportunidades de mejora. Se recomienda tomar acciones para abordar las oportunidades. Se debe realizar un análisis de causas para identificar y tratar la causa raíz de la no conformidad y así evitar que se vuelva a presentar.

FORTALEZAS	Se destaca la atención de la auditoría por parte de la líder del proceso (encargada) y su equipo de trabajo. Se evidencia como fortaleza el diseño y creación de un módulo de inducción y reinducción específico para la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OAP	2024-12-29 23:57:24
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2025-01-27 14:49:32
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2025-01-27 14:49:32