

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de SGC
FECHA DEL INFORME	2024-12-27
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-12-17
Lugar	Virtual, a través de Microsoft Teams

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Alfredo Suspes Lozano - COORDINADOR GRUPO CRÉDITO

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Stefania Fajardo Velasco - CONTRATISTA VCC

Colaboradores adicionales

Lida Pedraza Mancipe. Analista Grupo de Crédito.

Jorge Heli Coronado. Contratista.

Dario Alberto Tamayo. Técnico administrativo.

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OAP

ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> GRUPO DE CRÉDITO
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento, legalización y renovación de crédito
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Otorgamiento, renovación y legalización de crédito, 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	<p>Actividades realizadas durante la vigencia 2024.</p> <p>Se evaluarán los siguientes procedimientos:: Solicitud de Crédito, Evaluación Solicitudes de Crédito, Legalización, Revisión y Custodia de Garantías y Renovación. Procedimientos transversales del SGC.</p>
	<p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</p> <p>5.1. Liderazgo y compromiso</p> <p>5.1.1. Generalidades</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.2.2. Comunicación de la política de calidad</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los cambios</p> <p>7.1. Recursos</p> <p>7.1.1. Generalidades</p> <p>7.1.2. Personas</p> <p>7.1.3. Infraestructura</p> <p>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.1. Generalidades</p> <p>7.2. Competencia</p> <p>7.3. Toma de conciencia</p> <p>7.4. Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p>

CRITERIOS	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
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 5.1.1. Generalidades (liderazgo y compromiso) 	Oportunidad de mejora	<p>OPORTUNIDAD DE MEJORA</p> <p>Se recomienda documentar en el formato de acta de reunión (F05) los comités de mejoramiento realizados por parte del equipo del proceso, con la dirección de su líder, de manera que se mantenga un adecuado seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y en cumplimiento de la guía "Comités de mejoramiento" (G11).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda abordar las cuestiones internas y externas con mayor impacto en el proceso, a través de acciones de mejora documentadas en Daruma y/o incluyendo o actualizando causas o riesgos en la matriz de riesgo operacional.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 7.5.3. Control de la información documentada 	No Conforme	<p>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.</p> <p>Evidencia: Se encuentra desactualizado el procedimiento de "Renovación" (M2-1-04) y por tal razón no se logró evidenciar el detalle de la aplicación del control de cruce de información relacionado en la matriz de riesgos (C16).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 8.5. Producción y provisión del servicio ◦ 8.5.1. Control de la producción y provisión del servicio 	Oportunidad de mejora	<p>Se recomienda implementar un mecanismo eficiente para agilizar la documentación y firma de las actas de los comités de crédito, teniendo en cuenta que presentan evidencia del ciclo P-H-V-A del proceso y del control de la provisión del servicio.</p> <p>Evidencia: Se encontraron actas preparadas para firma hasta el mes de octubre y algunas no incluyen todas las firmas, incluso una correspondiente al mes de junio de 2024.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 	No Conforme	Se presenta incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, dado que no están etiquetando todos los archivos que contienen datos personales, de acuerdo con su clasificación en el inventario de activos de información y además, no se está protegiendo adecuadamente la información correspondiente a las actas de comités de crédito, puesto que se almacenan en un repositorio personal asignado a un colaborador del proceso. Adicionalmente, se recomienda contar con la evidencia comprobable de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada por cada solicitante.	
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	Oportunidad de mejora	Se recomienda revisar y actualizar la identificación de los riesgos operacionales del proceso, teniendo en cuenta que no se está contemplando la posibilidad de que se realice la adjudicación y legalización de créditos por fuera de los tiempos ni la renovación sin el cumplimiento de requisitos. Igualmente, se recomienda generar y mantener la evidencia clara y específica de la aplicación de controles y mejorar la definición de los controles y sus evidencias en la documentación de los procedimientos (Sección 6. Seguimiento y control).	

<p>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)</p>	<p>Se concluye que se logró cumplir el objetivo y alcance de la auditoría, encontrando, con base en la muestra auditada, dos (2) no conformidades con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y 4 oportunidades de mejora.</p> <p>Se recomienda tomar acciones para abordar las oportunidades y se debe realizar análisis de causas y definir acciones correctivas para tratar la causa raíz de las no conformidades y evitar que se vuelvan a presentar.</p>
--	---

<p>FORTALEZAS</p>	<p>Se destaca la atención de la auditoría por parte del líder del proceso y su equipo.</p>
--------------------------	--

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordóñez	JEFE DE OFICINA OCI	
Auditor	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OAP	2024-12-27 22:33:19
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-12-30 08:19:45
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-12-30 08:19:45