

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

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	11/06/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión contable y tributaria
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Director de Contabilidad	<b>AUDITADOS:</b>	Leonardo Niño Rocha - Director de Contabilidad Jorge Molina – Coordinador de operaciones Vivian Amaya – Analista III Mariana Grisales – Técnico administrativo Nidia Alvarado – Profesional Especializado Grado 3 Blanca Iraida Bautista – Coordinadora de Impuestos
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Sede Principal Dirección de Contabilidad Piso 7. 06/06/2019	<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>	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 Gestión contable y tributaria y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

### 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Conciliación bancaria y depuraciones
- Análisis contable de cartera
- Elaboración y transmisión de información a Superfinanciera
- Análisis y control de cajas menores

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

### 3. FORTALEZAS

Se destaca la disposición para la atención de la auditoría y el conocimiento del proceso, por parte del líder y su equipo de trabajo, así como la organización y disponibilidad de la información.

### 4. RESULTADOS

<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
Norma ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		Es importante que el líder de proceso y todos los participantes tengan claridad sobre los conceptos asociados a la identificación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad; los cuales se reflejan en la caracterización

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

		(entradas, proveedores, salidas, clientes, recursos, etc).
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda complementar en la identificación de los controles de los riesgos las acciones de control y seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en los documentos o actos administrativos (ej. Cronograma de cierre, Circular 015 de 2017). Esto porque el documento o lineamiento por sí mismo, no constituye un control efectivo.
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda conocer por parte del líder y todos los participantes del proceso la identificación de las oportunidades del mismo, su seguimiento, finalización y eficacia; de manera que se demuestre que se planifican, implementan y evalúan las acciones para abordar oportunidades. Para ello, el SGC tiene definido el formato F405.
Circular Externa 036 de 2016 y Circular Externa 029 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Se presenta retraso de un día en la remisión de información del TAE del mes de abril de 2019 (remitida el 21 de mayo), lo cual conlleva al incumplimiento de la Circular Externa 036 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la que modificó la Circular Externa 021 de 2014, numeral 4, estableciendo: "Catálogo único de información financiera con fines de supervisión individual o separada con periodicidad mensual: La transmisión de esta información debe realizarse durante los primeros 20 días comunes del mes siguiente al mes de reporte."; así como Circular Externa 029 de 2015, anexo I de remisión de información, referente a la proforma F.1000-52, formato F338; donde establece que la fecha de reporte corresponde al "término establecido para presentación de estados financieros".	
Norma ISO 9001:2015 7.5.1. Información documentada 7.5.3. Control de la información documentada	Se incumplen los requisitos de los numerales 7.5.1. Información documentada y 7.5.3. Control de la información documentada, de la Norma ISO9001:2015, porque se encuentra desactualizada la caracterización del proceso en cuanto a indicadores; el Manual de	

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

	<p>Políticas Contables M12 publicado en el aplicativo del SGC está desactualizado (versión 1) y la última edición publicada en la página web no tiene control de versiones. Igualmente, está desactualizado el procedimiento A2-3-24 Elaboración y transmisión de información a CGN, dado que ya no aplica el Formulario CGN2005_01 Saldos y movimientos para transmisión de información a la Contaduría General.</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3. Análisis y evaluación</p>	<p>Se incumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numerales 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3. Análisis y evaluación; porque no se presentan resultados de seguimiento y medición, análisis y evaluación del indicador de giros de resoluciones-contabilidad (2018-2019), referenciado en la caracterización del proceso y tampoco se presentan planes de mejoramiento por incumplimiento de la meta del indicador de "Actualización conciliación fondos" en los meses de Diciembre 2018 a Abril de 2019.</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. Éstas deben ser corregidas y analizadas para definir e implementar acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento de la entidad. Así mismo, se detectaron en la auditoría tres 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 planes de mejoramiento y acciones de mejora provenientes de los resultados de la auditoría interna de calidad 2018, se cierran las dos acciones de mejora desarrolladas frente a las observaciones y se da por cerrada la no conformidad. Se recomienda continuar con las actividades de detección y actualización de requisitos normativos y documentos externos, de manera continua. Ver Formatos F402 y F86 anexos.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.