



**LISTA DE CHEQUEO**

Código: XXXXXXXX

Fecha: 24 de mayo de 2018

Proceso a auditar

Direccionamiento Estratégico

Criterios de auditoría

Norma ISO 9001: 2015, normatividad aplicable al proceso (matriz de requisitos legales) y documentación del proceso

Equipo Auditor

Ciclo	Descripción	Evidencia	Conformidad	Observación	No conformidad	Notas
Planear	¿Cómo determina el proceso las cuestiones internas y externas que pueden llegar afectarle?	DOFA	X			El proceso identifica como principales cuestiones que pueden afectarle el cambio en las disposiciones del Gobierno
	De qué manera realiza el proceso seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas		x			Se realiza actualización de la Matriz DOFA de forma Anual
	¿Determina el proceso sus partes interesadas?	Matriz de partes interesadas	x			El proceso identifica las partes interesadas del proceso
	Como identifica los requisitos pertinentes para las partes interesadas	Encuesta de identificación de necesidades	x			El proceso realiza la aplicación de una encuesta para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	De qué manera realiza el proceso seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas y sus requisitos	Encuesta de identificación de necesidades	x			Se realiza actualización de la Matriz de forma Anual
	Cómo participa el proceso en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora el sistema de gestión	Registro actas mesas de trabajo	x			se imparten lineamientos y participan en el proceso Direccionamiento del Sistema de gestión
	Como determina para el proceso las entradas y salidas y las interacciones con otros procesos (Ver Caracterización)	Caracterización	x			El proceso identifica la interacción con otros procesos a través de la Caracterización aplicando el ciclo
	De qué manera realiza el proceso el seguimiento para el aseguramiento de los resultados (Indicadores)	Indicadores	x			El proceso realiza seguimiento a los indicadores de la entidad y la mega
	Realiza el proceso su planificación de acuerdo a las cuestiones internas y externas y a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas	Plan de Acción del Proceso	x			El proceso plasma en su plan de acción los objetivos de cumplimiento
	De qué manera se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades (Ver mapa de riesgos)	Manual de tratamiento de riesgos y mapa de riesgos	x			El proceso planifica sus riesgos y genera lineamientos para la entidad
	De qué manera se evalúa la eficacia de las acciones planificadas (Plan de acción)	Autoevaluación y Revisión por la Dirección	x			El proceso da a conocer a la entidad sus resultados del plan
	Conoce y define en el proceso los objetivos de calidad de la entidad	Mapa estratégico	x			Se establece en el mapa estratégico los objetivos de la entidad
	Los objetivos del proceso se encuentran lineados a la política y objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad (Ver la política de calidad versus los objetivos de calidad del proceso)	Objetivos del Proceso en la caracterización	x			El proceso define los objetivos a cumplir para la entidad
	Como realiza el proceso la comunicación de la política y objetivos de calidad	Socializaciones por correo electrónico	x			Se evidencia la comunicación
	De qué manera se realiza la medición de los objetivos definidos para el proceso	Fichas Técnicas de los Indicadores	x			Se establecen los indicadores con una periodicidad de medición
	Cómo planea el proceso el cumplimiento de los objetivos (Ver Plan de acción)	Plan de acción tareas	x			El proceso cuenta con los registros de las actividades

	El proceso realiza planificación de los cambios que se puedan presentar en el proceso		x			El proceso documenta los posibles cambios
	El proceso cuenta con la información documentada soporte del proceso		x			El proceso cuenta con la información documentada en el Sistema
	Determina el proceso los requisitos necesarios para la prestación del servicio ¿Cómo lo hace? (CLIO)	Matriz de requisitos legales y otros requisitos			x	El proceso cuenta con la matriz de requisitos legales y las acciones de cumplimiento de las mismas, sin embargo no se evidencia el acta de aprobación de la misma
Hacer	De qué manera define el proceso los lineamientos estratégicos y como se difunden a los demás procesos de la entidad	Mega y Mapa estratégico alineado al Plan de desarrollo	x			El proceso realiza la alineación de acuerdo al Plan de desarrollo en participación de los procesos en mesas de trabajo
	De qué manera define el proceso la planeación estratégica de la entidad		x			
	Cómo difunde el proceso la planeación estratégica definida	Socializaciones	x			Se realizan socializaciones en cada uno de los grupos de la entidad
	Frente a los recursos de la entidad como se realiza la proyección de los recursos presupuestales	Anteproyecto de presupuesto	x			los recursos que requiere para la vigencia
	En caso de no contar con los recursos suficientes para la satisfacción de las necesidades de los diferentes procesos que tramite se realiza	Solicitudes de inclusión del Plan Anual de Adquisiciones	x			Se adicionan los procesos al PAA a medida que se liberan los recursos, se evidencia los documentos soporte de solicitud de inclusión
	Qué estrategias han sido utilizadas para crear una cultura de calidad en torno al fomento de eficacia del Sistema de gestión de calidad	Socializaciones por correo electrónico y en los diferentes procesos	x			Se realizan socializaciones en cada uno de los grupos de la entidad
	Cómo se realiza el despliegue del mapa de procesos en la entidad	Mapa estratégico	x			estratégicos, misionales, apoyo y de control
	Cuándo se realiza el rediseño de la estructura organizacional como se incluyen los demás procesos de la entidad	Acto administrativo función pública	x			debe tener el aprobado de la función pública
	Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos, el proceso a cumplido la meta planteada y como lo a hecho		x			El proceso a cumplido con los objetivos establecidos a través de la creación de diferentes planes, programas y procedimientos.
	El proceso a cumplido con los objetivos propuestos	Mega objetivos	x			La entidad cumple
	Cómo realiza el proceso seguimiento a los planes de acción, programas y proyectos generados por los demás procesos	Informes de la Suite	x			El proceso realiza seguimiento a los planes mediante la Suite Vision Empresarial
Verificar	Realiza el proceso la identificación de los procedimientos a los que se requiere realizar seguimiento y medición	Indicadores	x			Se identifica los puntos de seguimiento
	Como se realiza ese seguimiento y medición en cuanto a método, tiempo y análisis	Ficha Técnica	x			Se identifica el tiempo y la forma de seguimiento
	El proceso realiza seguimiento a las percepciones de los clientes y el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas	Informe	x			El proceso reúne la información de los procesos con este indicadores y los presenta como resultado de la Revisión por la Dirección

	El proceso ha recibido auditorías a lo largo del último periodo		x			Si, el proceso posee el informe
	Cuenta con la información documentada del desarrollo del proceso (Informe de auditoría)	Informe	x			El proceso posee el informe y el plan de mejoramiento de la auditoria
Actuar	Como se implementan las acciones de mejora producto de las no conformidades. Ver planes de mejoramiento	Plan de mejoramiento	x			Aplicación del plan en el proceso y su cumplimiento
	Conserva el proceso la información documentada producto de las acciones de mejora implementadas.	Documentos soporte	x			El proceso cuenta con los documentos soporte
	Se realiza mejora continua del proceso, evaluando la eficacia de las acciones implementadas para la eliminación de no conformidades. Ver acciones de mejora		x			El proceso realiza la mejora de las no conformidades, se evidencia no recurrencia de hallazgos
	Las acciones implementadas					

---

Firmas equipo auditor



**LISTA DE CHEQUEO**

Código: XXXXXXXX

Fecha: 24 de mayo de 2018

Proceso a auditar

Grupo Credito y Cartera

Criterios de auditoria

Norma ISO 9001: 2015, normatividad aplicable al proceso (matriz de requisitos legales) y documentación del proceso

Equipo Auditor

Ciclo	Descripción	Evidencia	Conformidad	Observación	No conformidad	Notas
Planear	¿Cómo determina el proceso las cuestiones internas y externas que pueden llegar afectarle?	DOFA	x			El proceso identifica como principales cuestiones que pueden afectarle el presupuesto, generación de las utilidades y el cambio en la Naturaleza de la entidad.
	De qué manera realiza el proceso seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas		x			Se realiza actualización de la Matriz DOFA de forma Anual
	¿Determina el proceso sus partes interesadas?	Matriz de Partes Interesadas	x			El proceso identifica las partes interesadas del proceso
	Como identifica los requisitos pertinentes para las partes interesadas	Encuesta de identificación de necesidades	x			El proceso realiza la aplicación de una encuesta para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	De qué manera realiza el proceso seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas y sus requisitos		x			El proceso realiza la actualización de las necesidades y expectativas de los clientes y las cajas nominadores, sin embargo se debe velar por la actualización de todas las necesidades de las partes del proceso
	Cómo participa el proceso en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora el sistema de gestión					Participación en mesas de trabajo para la mejora del Sistema
	Como determina para el proceso las entradas y salidas y las interacciones con otros procesos (Ver Caracterización)	Caracterización	x			El proceso identifica la interacción con otros procesos a través de la Caracterización aplicando el ciclo PHVA
	De qué manera realiza el proceso el seguimiento para el aseguramiento de los resultados (Indicadores)	Fichas Técnicas de los Indicadores	x			El proceso establece indicadores para el seguimiento del proceso
	Realiza el proceso su planificación de acuerdo a las cuestiones internas y externas y a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas	Plan de Acción del Proceso	x			El proceso tiene en cuenta las necesidades y expectativas y las estrategias planeadas producto de la DOFA en el establecimiento de los planes de acción
	De qué manera se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades (Ver mapa de riesgos)	Mapa de Riesgos del Proceso	x			El proceso identifica los riesgos y establece acciones para su mitigación
De qué manera se evalúa la eficacia de las acciones planificadas (Plan de acción)	Autoevaluación y Revisión por la Dirección	x			El proceso realiza la Autoevaluación y la Revisión por la Dirección, presentando en el los resultados de los planes del proceso	

	Conoce y define en el proceso los objetivos de calidad de la entidad	Mapa Estratégico	x			Se realizan en el proceso las socializaciones de los objetivos a los funcionarios
	Los objetivos del proceso se encuentran lineados a la política y objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad (Ver la política de calidad versus los objetivos de calidad del proceso)	Objetivos del Proceso en la caracterización	x			Se evidencia que los objetivos del proceso se encuentran alineados teniendo en cuenta que Crédito y Cartera es un proceso misional
	Como realiza el proceso la comunicación de la política y objetivos de calidad	Acta de reunión	x			El proceso realiza retroalimentación de la política y objetivos de calidad para los funcionarios del Grupo
	Qué estrategias han sido utilizadas para crear una cultura de calidad en torno al fomento de eficacia del Sistema de gestión de calidad	Acta de reunión	x			Retroalimentación de los Sistemas de Gestión
	De qué manera se realiza la medición de los objetivos definidos para el proceso	Indicadores	x			El proceso cuenta con tres indicadores 1. Calidad de Cartera 2. Satisfacción del cliente 3. Salida conforme
	Cómo planea el proceso el cumplimiento de los objetivos (Ver Plan de acción)	Plan de Acción del Proceso	x			Se establecen plan de acción para la vigencia
	El proceso realiza planificación de los cambios que se puedan presentar en el proceso		x			Se realiza la planeación de las mejoras del proceso
	El proceso cuenta con la información documentada soporte del proceso		x			El proceso cuenta con la información documentada del Sistema
Hacer	El proceso determina los recursos economicos, tecnologicos y el recurso humano necesarios para la prestación del servicio ¿Cómo lo hacen?	Plan de Necesidades	x			El proceso realiza la identificación de las necesidades para la vigencia
	¿La necesidad ha estimado en la construcción de su infraestructura según las necesidades del proceso?		x			Se han realizado las modificaciones requeridas para las instalaciones
	¿Cómo se ha asegurado el proceso de mantener un buen ambiente (social, físico y psicológico) en la operación del proceso?		x			Se realizan en el proceso mesas de trabajo y pausas activas para el cumplimiento de este requisito
	¿El proceso tiene incluida en sus actividades la documentación de la información de acuerdo a la norma ISO 9001-2015?		x			La documentación del proceso se encuentra incluida en el Sistema
	La documentación del proceso hace parte del sistema de gestión de calidad, la información documentación soporte del proceso cuenta con las condiciones establecidas	Documentos del Sistema de Gestión	x			El proceso cuenta con las condiciones establecidas
	¿Cómo asegura el proceso que se mantiene de manera apropiada el formato de la información documentada? ¿Cómo determina el medio de soporte apropiado? (ej. papel, electrónico)	Procedimiento	x			El proceso establece el tipo de documento
	¿Qué proceso se lleva a cabo para asegurar la apropiada disponibilidad de la información documentada?		x			Se presenta cumplimiento a la ley 594 del 2000, ley general de archivo
	De qué manera realiza el proceso la comunicación con el cliente sobre el servicio de crédito	Publicación en la pagina web	x			El cliente es informado a través de la pagina web, telefonica y personalmente
	Determina el proceso los requisitos necesarios para la prestación del servicio ¿Cómo lo hace? (CLIO)	Matriz de requisitos legales y condiciones de crédito	x			El proceso identifica las condiciones a cumplir
	El proceso se asegura de contar con la capacidad para la prestación del servicio de créditos				x	Las solicitudes sobrepasan el valor presupuestado

	prestación del servicio ¿Cómo se realiza la comunicación de esos cambios a los funcionarios y a las partes interesadas (Ver procedimiento Solicitud, aprobación, contabilización de créditos y administración financiera Actividad 1 y 2)	Publicación de la política y la resolución aprobada	x			Se evidencia la información publicada en la pagina web de la entidad
	El proceso determina las etapas para la prestación del servicio, controles, actividades, participación de los clientes	Procedimiento solicitud y aprobación de Créditos	x			Se evidencia determinación de los controles
	El proceso identifica las entradas las entradas y salidas de la caracterización y el procedimiento Solicitud, aprobación, contabilización de créditos y administración financiera y se conserva la información documentada del mismo	Caracterización y proceso aprobado	x			Se evidencia el cumplimiento de la documentación
	El proceso identifica que las entradas y salidas para la prestación del servicio son adecuadas para el ciclo de la prestación del servicio, en caso de no cumplirse que tramite se realiza	Caracterización aprobada anual	x			Se identifican que los insumos proporcionados a otros procesos son adecuados
	Teniendo en cuenta los objetivos estrategicos, el proceso a cumplido la meta planteada y como lo a hecho	Mega Forpo	x			El proceso a realizado actividades el cumplimiento de la meta del aumento en 4% de colocación de créditos duera de Bogotá
	El proceso a cumplido con los objetivos propuestos	Mega y objetivos				El proceso cumple
Verificar	Realiza el proceso la identificación de los procedimientos a los que se requiere realizar seguimiento y medición	Indicadores	x			Se identifican los procesos principales para la realización de los seguimientos
	Como se realiza ese seguimiento y medición en cuanto a método, tiempo y análisis	Ficha Técnica	x			Se evidencia la percepción del cliente y las necesidades de mejora
	El proceso realiza seguimiento a las percepciones de los clientes y el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas	Encuesta de satisfacción	x			Si
	El proceso ha recibido auditorías a lo largo del último periodo		x			El proceso cuenta con el plan de mejoramiento producto de la última auditoria
	Cuenta con la información documentada del desarrollo del proceso (Informe de auditoría)		x			
Actuar	Como se implementan las acciones de mejora producto de las no conformidades. Ver planes de mejoramiento	Plan de mejoramiento	x			Aplicación del plan en el proceso y su cumplimiento
	Conserva el proceso la información documentada producto de las acciones de mejora implementadas.	Documentos soporte	x			El proceso cuenta con los docuentos soporte
	Se realiza mejora continua del proceso, evaluando la eficacia de las acciones implementadas para la eliminación de no conformidades. Ver acciones de mejora		x			El proceso realiza la mejora de las no conformidades, se evidencia no recurrencia de hallazgos
	Las acciones implementadas					

Firmas equipo auditor



## PROGRAMA DE AUDITORIAS FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Código:

FECHA: 2018-05-14

Versión: 1

**OBJETIVO** Verificar la conformidad de los procesos con el sistema de gestión de calidad implementado de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y la mejora continua presentada en los mismos.

**ALCANCE** El presente programa será aplicable a los procesos Direcciónamiento Estratégico y el proceso Crédito y Cartera del Fondo Rotatorio de la Policía.

**CRITERIOS** Para el desarrollo de la auditoria se tendrá en cuenta:  
Objetivos estratégicos y misionales de la compañía  
• Metas de la Compañía  
• Caracterizaciones, Procedimientos y demás documentos existentes en los procesos a auditar  
• Normatividad legal a cumplir  
• Norma de calidad NTC ISO 9001: 2015

### ENTREVISTAS

PROCESO POR AUDITAR	AUDITADO (NOMBRE Y CARGO)	EQUIPO AUDITOR		FECHA INICIAL	FECHA FINAL	LUGAR
		Líderes				
Proceso Direcciónamiento Estratégico	Mayor Carlos Antonio Ardila Rocha Jefe Oficina Asesora de Planeación	Laura Carolina Ruiz Acosta	Karent Lisseth Mateus Jaimes	24/05/2018	24/05/2018	Sede Administrativa
Proceso Crédito y Cartera	Economista Willian Ricardo Tello Novoa Coordinador Grupo Crédito y Cartera	Laura Carolina Ruiz Acosta	Karent Lisseth Mateus Jaimes			
		Alexander Choachi Silva				

### OBSERVACIONES:

- Se solicita se informe al equipo auditor de manera oportuna la necesidad de uso de vestuario o calzado especial al momento de realizar la auditoria a alguno de los procedimientos a fin se eviten accidentes y retrasos en el desarrollo del cronograma de auditoria
- La auditoria se llevara a cabo siguiendo el PHVA del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que los requisitos relacionados con política, objetivos, identificación de aspectos e impactos, control de procesos y análisis de datos, acciones de mejora, control de documentos, control de registros serán auditados para todos los procesos.

### COMENTARIOS

Para el desarrollo de la presente auditoria se requieren los siguientes recursos:

FIRMAS:

Elaboro : Laura Carolina Ruiz Acosta

Auditor Lider

Karent Lisseth Mateus Jaimes

Equipo Aditor

Alexander Choachi Silva

Equipo Aditor



# PLAN DE AUDITORIA INTERNA

## OBJETIVO

Verificar la conformidad del proceso Crédito y Cartera con el sistema de gestión de calidad implementado de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y la mejora continua presentada en los mismos.

## ALCANCE

Teniendo en cuenta la caracterización del proceso la presente auditoria se realizara iniciando con la planeación de los recursos hasta la aplicación de los planes de mejoramiento para las acciones correctivas, observaciones y recomendaciones.

**EQUIPO AUDITOR** Alexander Choachi Silva, Karent Lisseth Matus Jaimes y Laura Carolina Ruiz Acosta

## OBSERVACIONES GENERALES

Cordial saludo, de la manera más atenta nos permitimos presentar a ustedes el plan de auditoria para la verificación que se llevara a cabo al proceso Crédito y Cartera, para lo cual agradecemos disponer para el desarrollo de la verificación de una oficina con un equipo proyector y equipo portátil, así como acceso a los documentos pertinentes para el desarrollo del presente plan.

REUNION DE APERTURA:	FECHA	24/05/2018	HORA	8:30:00 a. m.
REUNION DE CIERRE:	FECHA	29/05/2018	HORA	8:30:00 a. m.

## ENTREVISTAS

FECHA	HORA	AREA/ ELEMENTO/PROCESO/ POR AUDITAR	AUDITOR	AUDITADO (NOMBRE Y CARGO)
24/05/2018	8:30 a. m.	Reunión de apertura		
24/05/2018		Comprensión y análisis del contexto de la organización	Equipo auditor	
24/05/2018		Liderazgo (Enfoque al cliente, Política de calidad y roles y responsabilidades)		
24/05/2018		Planificación del proceso		
24/05/2018		Cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 y requisitos legales (Hacer)	Equipo auditor	
24/05/2018	8:45 am a 10:10 am	Cumplimiento de las metas establecidas por la organización o su aporte para el cumplimiento de los mismos		Líder del proceso Economista William Ricardo Tello Novoa y Funcionarios Crédito y Cartera
24/05/2018		Revisión de los resultados del proceso respecto a los objetivos.		
24/05/2018		Revisión de los resultados de las acciones de mejora	Equipo auditor	
24/05/2018		Cumplimiento de las acciones planteadas para la corrección de no conformidades		
24/05/2018		Balance del equipo auditor		
24/05/2018		Presentación de resultados preliminares	Equipo auditor	
28/05/2018	8:30 am a 9:00 am	Balance del equipo auditor y preparación de la reunión de cierre		
28/05/2018		Presentación de los resultados		
28/05/2018		Reunión de cierre		

Laura Carolina Ruiz

Firmas equipo auditor





LISTA DE CHEQUEO

Código: XXXXXXX

Fecha: 24 de mayo de 2018

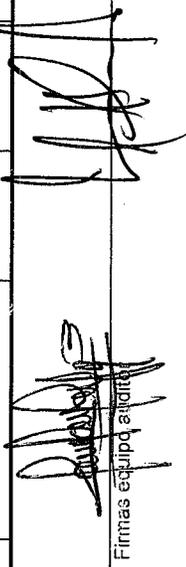
Proceso a auditar	Grupo Credito y Cartera		Equipo Auditor		Notas
	Norma ISO 9001: 2015, normatividad aplicable al proceso (matriz de requisitos legales) y documentación del proceso	Evidencia	Conformidad	Observación	
<b>Ciclo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Dofa.</b>			
¿Cómo determina el proceso las cuestiones internas y externas que pueden llegar afectarle?	De qué manera realiza el proceso seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas		X		Identifica como principales cuestiones el presupuesto, sustentación, unidades y localidad
¿Determina el proceso sus partes interesadas?	Como identifica los requisitos pertinentes para las partes interesadas	Matriz Partes Interesadas	X		Realizando actualización anual
De qué manera realiza el proceso seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas y sus requisitos	Cómo participa el proceso en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora el sistema de gestión	Encuesta de identificación de necesidades	X		Matriz de Partes Interesadas
Como determina para el proceso las entradas y salidas y las interacciones con otros procesos (Ver Caracterización)	De qué manera realiza el proceso el seguimiento para el aseguramiento de los resultados (Indicadores)	Encuesta de Satisfacción.	X	X	Aplica encuesta para la identificación
Realiza el proceso su planificación de acuerdo a las cuestiones internas y externas y a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas	Conoce y define en el proceso los objetivos de calidad de la entidad	Caracterización	X		Se debe velar por todas las partes interesadas, no solo el cliente y las otras, teniendo participación en los meses de trabajo para mejorar el sistema
De qué manera se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades (Ver mapa de riesgos)	Los objetivos de calidad del proceso se encuentran lineados a la política y objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad (Ver la política de calidad versus los objetivos de calidad del proceso)	Fichas Técnicas Indicadores	X		El proceso identifica la interacción con otros procesos a través de la caracterización
De qué manera se evalúa la eficacia de las acciones planificadas (Plan de acción)	Como realiza el proceso la comunicación de la política y objetivos de calidad	Plan de Acción del Proceso	X		El proceso establece indicadores para el seguimiento
Conoce y define en el proceso los objetivos de calidad de la entidad	Qué estrategias han sido utilizadas para crear una cultura de calidad en torno al fomento de eficacia del Sistema de gestión de calidad	Mapa de Riesgo	X		El proceso tiene en cuenta los necesidades del proceso de Plan de Acción
Los objetivos de calidad del proceso se encuentran lineados a la política y objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad (Ver la política de calidad versus los objetivos de calidad del proceso)	De qué manera se realiza la medición de los objetivos definidos para el proceso	Autoevaluación y Revisión Dirección	X		El proceso identifica los riesgos y establece acciones de mitigación
Como realiza el proceso la comunicación de la política y objetivos de calidad	Como planea el proceso el cumplimiento de los objetivos (Ver Plan de acción)	Mapa estratégico	X		El proceso participa en la revisión por la Dirección
De qué manera se realiza la medición de los objetivos definidos para el proceso	El proceso realiza planificación de los cambios que se puedan presentar en el proceso	Objetivos del proceso en Caracterización	X		Se realiza actualización de los objetivos
El proceso cuenta con la información documentada soporte del proceso		Actas de reunión	X		Se encuentra alineados teniendo en cuenta que es un proceso mixto
		Indicadores	X		El proceso realiza los procedimientos para los indicadores
		Plan de acción	X		El proceso cuenta con el cliente
			X		Se establece un plan de acción para la auditoría
			X		Se realiza la planificación de los mejoras del proceso
			X		El proceso cuenta con la información documentada soporte del sistema.

Planear

	<p>El proceso determina los recursos económicos, tecnológicos y el recurso humano necesarios para la prestación del servicio ¿Cómo lo hacen?</p> <p>¿La necesidad ha estimado en la construcción de su infraestructura según las necesidades del proceso?</p> <p>¿Cómo se ha asegurado el proceso de mantener un buen ambiente (social, físico y psicológico) en la operación del proceso?</p> <p>¿El proceso tiene incluida en sus actividades la documentación de la información de acuerdo a la norma ISO 9001-2015?</p> <p>La documentación del proceso hace parte del sistema de gestión de calidad, la información documentada soporte del proceso cuenta con las condiciones establecidas</p> <p>¿Cómo asegura el proceso que se mantiene de manera apropiada el formato de la información documentada? ¿Cómo determina el medio de soporte apropiado? (ej. papel, electrónico)</p> <p>¿Qué proceso se lleva a cabo para asegurar la apropiada disponibilidad de la información documentada?</p> <p>De qué manera realiza el proceso la comunicación con el cliente sobre el servicio de crédito</p> <p>Determina el proceso los requisitos necesarios para la prestación del servicio ¿Cómo lo hace? (CLO)</p> <p>El proceso se asegura de contar con la capacidad para la prestación del servicio de créditos</p>	Plan de Necesidades	X				El proceso identifica las necesidades para la vigencia
			X				Se han realizado las modificaciones requeridas
			X				Realización de muestreo de trabajo para la documentación del proceso de acuerdo a la metodología de sistema
		Documentos del Sistema de Gestión	X				La documentación del proceso cuenta con las condiciones establecidas
		Procedimiento	X				El procedimiento establece el tipo de documento
			X				Cumplimiento de la ley según el formato de archivo
		Publicación en Página Web	X				El cliente es informado de la publicación de la información del proceso y se asegura de que el proceso cumple con los requisitos de cumplimiento
Hacer		Notificación de requisitos de crédito	X		X		El valor de los solicitados sobrepasan lo disponible
		Publicación de la Política y la resolución aprobada	X				Se evidencia la información publicada en la página web de la entidad
		Procedimiento Solicitudes aprobadas	X				Se evidencia la determinación de los controles
		Caracterización y procedimiento aprobado	X				Se evidencia el cumplimiento de la documentación
		Caracterización aprobada anual	X				Se identifica que los insumos proporcionados son adecuados
		Meq y Forpo	X				El proceso se realiza de acuerdo a los procedimientos aprobados para la meta
		Meta y objetivos	X				El proceso cumple
		Indicadores	X				Se cuenta con los procesos principales
		Ficha Técnica	X				Se definen los procesos de tiempo para la verificación
Verificar		Encuesta de Satisfacción	X				Se evidencia la percepción del cliente y las necesidades del mismo
			X				El proceso cuenta con el plan de mejoramiento para el seguimiento de la auditoría

Actuar	Como se implementan las acciones de mejora producto de las no conformidades. Ver planes de mejoramiento	Plan de Mejoramiento	X	Aplicación del plan en el proceso y su cumplimiento
	Conserva el proceso la información documentada producto de las acciones de mejora implementadas.	Documentos soporte	X	El proceso cuenta con los documentos soporte
	Se realiza mejora continua del proceso, evaluando la eficacia de las acciones implementadas para la eliminación de no conformidades. Ver acciones de mejora		X	El proceso realiza la mejora de las no conformidades, se evidencia no
	Las acciones implementadas			recurrencia de hallazgos

Laura Carolina Ruiz A.



Firmas equipo calidad





## PLAN DE AUDITORIA INTERNA

### OBJETIVO

Verificar la conformidad del proceso *Direccionamiento Estratégico* con el sistema de gestión de calidad implementado de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y la mejora continua presentada en los mismos.

### ALCANCE

Teniendo en cuenta la caracterización del proceso la presente auditoría se realizara iniciando con la formulación estrategica de la entidad hasta la aplicación de los planes de mejoramiento para las acciones correctivas, observaciones y recomendaciones.

### EQUIPO AUDITOR

Alexander Choachi Silva, Karent Lisseth Matus Jaimes y Laura Carolina Ruiz Acosta

### OBSERVACIONES GENERALES

Cordial saludo, de la manera más atenta nos permitimos presentar a ustedes el plan de auditoría para la verificación que se llevara a cabo al proceso *Direccionamiento Estratégico*, para lo cual agradecemos disponer para el desarrollo de la verificación de una oficina con un equipo proyector y equipo portátil, así como acceso a los documentos pertinentes para el desarrollo del presente plan.

### REUNION DE APERTURA:

FECHA 24/05/2018 HORA 2:30:00 p. m.

### REUNION DE CIERRE:

FECHA 29/05/2018 HORA 2:45:00 p. m.

### ENTREVISTAS

FECHA	HORA	AREA/ ELEMENTO/PROCESO/ POR AUDITAR	AUDITOR	AUDITADO (NOMBRE Y CARGO)
24/05/2018	2:30 p. m.	Reunión de apertura		
24/05/2018	2:45 pm a 4:10 pm	Comprensión y análisis del contexto de la organización	Equipo auditor	Líder del proceso Mayor Carlos Antonio Ardila Rocha y Funcionarios Oficina Asesora de Planeación
24/05/2018		Liderazgo (Enfoque al cliente, Política de calidad y roles y responsabilidades)		
24/05/2018		Planificación del proceso		
24/05/2018		Cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 y requisitos legales (Hacer)	Equipo auditor	
24/05/2018		Cumplimiento de las metas establecidas por la organización o su aporte para el cumplimiento de los mismos		
24/05/2018		Revisión de los resultados del proceso respecto a los objetivos.		
24/05/2018		Revisión de los resultados de las acciones de mejora	Equipo auditor	
24/05/2018		Cumplimiento de las acciones planteadas para la corrección de no conformidades		
24/05/2018		Balance del equipo auditor		
24/05/2018		Presentación de resultados preliminares	Equipo auditor	
28/05/2018		2:45 pm a 3:15 pm	Balance del equipo auditor y preparación de la reunión de cierre	
28/05/2018	Presentación de los resultados			
28/05/2018	Reunión de cierre			

Laura Carolina Ruiz

Firmas equipo auditor





Hacer	De qué manera define el proceso los lineamientos estratégicos y como se difunden a los demás procesos de la entidad						
	De qué manera define el proceso la planeación estratégica de la entidad						
Hacer	Como difunde el proceso la planeación estratégica definida	Socializaciones	X				Se realizan socializaciones en cada uno de los grupos
	Frente a los recursos de la entidad como se realiza la proyección de los recursos presupuestales	Anteproyecto	X				Cada uno de los procesos determinando los recursos
	En caso de no contar con los recursos suficientes para la satisfacción de las necesidades de los diferentes procesos que tramite se realiza	Solicitudes de inclusión en el PAR			X		Se adicionan los procesos en el PAR a medida que se liberan recursos
	Qué estrategias han sido utilizadas para crear una cultura de calidad en torno al fomento de eficacia del Sistema de gestión de calidad						Se deben continuar realizando las socializaciones y demás actividades para la cultura
	Como se realiza el despliegue del mapa de procesos en la entidad	Acto Administrativo Fonación Pública	X				Se realiza la actualización de los procesos misionales, estratégicos y apoyo
Verificar	Cuándo se realiza el rediseño de la estructura organizacional como se incluyen los demás procesos de la entidad						Por la naturaleza de la entidad se debe tener el apoyo de la Fonación Pública
	Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos, el proceso a cumplido la meta planteada y como lo a hecho	Mapa objetivos, Informes suite Informes individuales	X				La entidad cumple
	El proceso a cumplido con los objetivos propuestos	Indicadores	X				Se identifican los puntos de seguimiento
	Realiza el proceso la identificación de los procedimientos a los que se requiere realizar seguimiento y medición	Ficha técnica					Se identifica el tiempo y la forma de seguimiento
Actuar	Como se realiza ese seguimiento y medición en cuanto a método, tiempo y análisis	Informe	X				El proceso posee informe
	El proceso realiza seguimiento a las percepciones de los clientes y el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas	Informe	X				El proceso posee informe y plan mejoramiento
	El proceso ha recibido auditorías a lo largo del último periodo (Informe de auditoría)	Plan de mejoramiento	X				El proceso establece planes para la eliminación
Actuar	Conserva el proceso la información documentada producto de las acciones de mejora implementadas.	Documento soporte	X				El proceso realiza los registros de la actividades
	Se realiza mejora continua del proceso, evaluando la eficacia de las acciones implementadas para la eliminación de no conformidades. Ver acciones de mejora						El proceso realiza las acciones que eliminan las no conformidades y
	Las acciones implementadas						las acciones de mejoramiento

Firmas equipo auditor

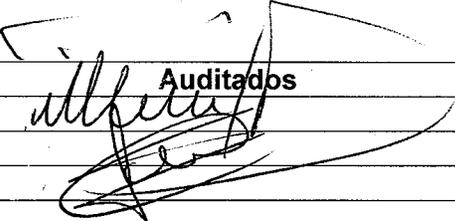


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME DE AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Auditores	Auditados
Laura Carolina Ruiz Acosta	
Alexander Chacón Silva	
Karent L Mateus James	

Bogotá D.C 29/05/2018

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el proceso que está desarrollando actualmente la entidad frente al mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la norma NTC- ISO 9001:2015, se realiza la verificación de los requisitos aplicables en esta norma por parte de equipo auditor, identificando aspectos por mejorar y así aportar a la mejora continua al Sistema desde los procesos auditados para este caso desde los procesos Dirección Estratégico y El proceso Crédito y Cartera.

### PROCESOS AUDITADOS

PROCESO AUDITADO	RESPONSABLE
Proceso Dirección Estratégico	Mayor Carlos Antonio Ardila Rocha
Proceso Crédito y Cartera	Economista William Ricardo Tello Novoa

### EQUIPO AUDITOR

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Alexander Choachi Silva	Auditor
Karent Lisseth Mateus Jaimés	Auditor
Laura Carolina Ruiz Acosta	Auditor Líder

### Objetivo

El objetivo de la presente auditoría de verificación es "Verificar la conformidad de los procesos con el Sistema de Gestión de Calidad implementado, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y la mejora continua presentada en los mismos.

### Contenido del Informe

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por los procesos una vez realizada la auditoría de verificación de la Norma ISO 9001:2015, se presentarán de forma individual detallando para tal fin las fortalezas, no conformidades y las conclusiones en eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

### Alcance

La auditoría de verificación tiene como alcance "Verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en los procesos Dirección Estratégico y Crédito y Cartera del Fondo Rotatorio de la Policía".

### Funcionarios Entrevistados

- Mayor Carlos Antonio Ardila Rocha – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (Líder del Proceso Dirección Estratégico)
- Economista William Ricardo Tello Novoa – Coordinador Grupo Crédito y Cartera

## PROCESO CRÉDITO Y CARTERA

### Fortalezas

El proceso cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de sus actividades, de igual forma realiza procesos de reinducción en el Sistema de Gestión de Calidad fortaleciendo en los funcionarios la comunicación de la política de calidad en sus funcionarios divulgados a través de los medios electrónicos, socializaciones apoyadas por el proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión integral y como actividad propia la realización de mesas de trabajo.

El proceso realiza la identificación de los factores internos y externos que pueden llegar a afectar el desarrollo de sus actividades a través de la aplicación de la herramienta DOFA, como resultado de dicha aplicación se generan estrategias para el aprovechamiento de oportunidades y para el tratamiento de los riesgos generados, dichas estrategias se ven reflejadas en los diferentes planes y en el mapa de riesgos del proceso, incluyendo tareas para la mitigación de los riesgos.

El proceso desarrolla actividades para cumplimiento de la mega de la entidad cuyo objetivo es el aumento en 4% de los créditos fuera de Bogotá, las actividades realizadas se encuentran alineadas con los objetivos de la entidad e incluidas en los diferentes planes.

### Observaciones y No Conformidades

Nº	N.C	OBS	Numeral de la Norma	Descripción
1		x	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Si bien el proceso realiza la identificación de sus partes interesadas y sus necesidades y expectativas, al realizar la verificación del seguimiento y la revisión de las mismas no se evidencia la actualización de las necesidades y expectativas de todas partes, se actualiza solamente la información necesidades de los clientes y cajas nominadoras, sin embargo, las demás permanecen constantes.
2	x		8.1 Planificación y control operacional literal C) La determinación de los recursos para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	En la verificación realizada, se evidencia que el proceso no cuenta con los recursos necesarios para la satisfacción de las solicitudes de créditos, al Sistema Ingresan créditos por valores superiores a los presupuestados, incumpliendo con el numeral 8.1 Planificación y control operacional literal C) La determinación de los recursos para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios

### CONCLUSIONES

Al verificar el cumplimiento de la norma NTC-ISO 9001:2015 en el proceso Crédito y Cartera, se identificó una (1) no conformidad y una (1) observación. Se presentan las siguientes conclusiones en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

#### Eficacia del Sistema

Las actividades definidas en los diferentes planes, programas y proyectos, se han cumplido en el tiempo establecido y las demás se encuentran en ejecución.

#### Eficiencia del Sistema

El proceso cuenta con el personal idóneo para la prestación de los servicios de crédito a los clientes externos e internos, de igual forma se ve reflejado el interés del proceso en la implementación de la norma ISO 9001:2015 y la comunicación de las actividades realizadas en el mismo en pro del fortalecimiento de la cultura de calidad en el proceso.

#### Efectividad del Sistema

El proceso es de suma importancia dentro de la entidad teniendo en cuenta que es un proceso misional, el proceso cuenta con unos objetivos establecidos en torno el Sistema de Gestión de Calidad y a la meta la meta establecida dentro de la formulación estratégica, el proceso presta el servicio de créditos conforme a lo dispuesto.

### PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### Fortalezas

El proceso cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de sus actividades, de igual forma realiza procesos de socialización de los políticas y lineamientos aplicables a los procesos de la entidad, así como de la planeación estratégica de la misma.

El proceso realiza la identificación de los factores internos y externos que pueden llegar a afectar el desarrollo de sus actividades a través de la aplicación de la herramienta DOFA, la identificación de las partes interesadas y sus necesidades y expectativas de los mismos, incluyéndolos en los diferentes planes de acción, programas y proyectos del proceso.

#### Observaciones y No Conformidades

N°	N.C	OBS	Numeral de la Norma	Descripción
1	x		7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d)	En la verificación realizada, se identifica que el proceso realiza la conoce y documenta de los requisitos legales y otros requisitos aplicables al proceso, sin embargo no se evidencia mediante acta la aprobación de la misma, incumpliendo con el numeral 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición.

			conservación y disposición.	
--	--	--	--------------------------------	--

## CONCLUSIONES

Al verificar el cumplimiento de la norma NTC-ISO 9001:2015 en el proceso Direccionamiento estratégico, se identificó una (1) no conformidad. Se presentan las siguientes conclusiones en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

### Eficacia del Sistema

Las actividades definidas en los diferentes planes, programas y proyectos, se han cumplido en el tiempo establecido y las demás se encuentran en ejecución.

### Eficiencia del Sistema

El proceso cuenta con el personal idóneo para la prestación de los servicios, de igual forma se ve reflejado el interés del proceso en la implementación de la norma ISO 9001:2015 y la comunicación de las actividades realizadas en el mismo en pro del fortalecimiento de la cultura de calidad en el proceso.

### Efectividad del Sistema

El proceso es de suma importancia dentro de la entidad teniendo en cuenta que es un proceso estratégico, el proceso cuenta con unos objetivos establecidos en torno el Sistema de Gestión de Calidad, de igual forma el proceso busca dar a conocer a todos los miembros de la organización los lineamientos y políticas generadas en el proceso y que son insumo para el funcionamiento de los procesos.

## RESULTADO FINAL DE LA AUDITORIA

En atención a los resultados obtenidos a partir de la verificación realizada a los procesos se evidencia cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.