

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría Combinada SGC-SGSD
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2022-03-15
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2022-03-03
<b>Lugar</b>	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**

Wilson Enrique Hernandez - ANALISTA COBRANZA

Luisa Fernanda Rodriguez Gutierrez - ANALISTA COBRANZA

**Colaboradores adicionales**

Edwin Cuellar. Profesional Universitario. Dirección de Cobranza.

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OCI

<b>ÁREAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DIRECCIÓN DE COBRANZA</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Recuperación de Cartera</li> </ul>
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión de Seguridad Digital y Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, en el proceso de Gestión de Recuperación de Cartera y sus procedimientos, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad; identificando oportunidades de mejora.
<b>ALCANCE</b>	<p>Actividades desarrolladas desde el segundo semestre de 2021 hasta la fecha, con base en el ciclo P-H-V-A y los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de cobro prejurídico</li> <li>Gestión de cobro preventivo</li> <li>Gestión de insolvencia de personas naturales</li> </ul> <p>Igualmente, se podrán auditar los procedimientos transversales de los Sistemas de Gestión.</p>
<b>CRITERIOS</b>	<p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.          Norma Técnica ISO 27001:2013. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.          Lineamientos de MinTIC del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital.          Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.          Planes de mejoramiento y acciones de mejora.          Normatividad aplicable.</p>

**HALLAZGOS**

<b>CRITERIO DE AUDITORÍA</b>	<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>8.3. Tratamiento de los riesgos de seguridad de la información</li> </ul>	Oportunidad de mejora		<p>Se recomienda actualizar la formalización y firma de los acuerdos de intercambio de información con los proveedores de centros de contacto, dado que se trata de uno de los controles aplicables para tratar los riesgos de seguridad de la información del proceso.</p> <p>Evidencia: F313 registro de acuerdo de intercambio de información con el proveedor "Centro de contacto Américas BPS" aplicable hasta el 31 de julio de 2021 (sin cobertura actualmente).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento</li> </ul>	Oportunidad de mejora		<p>Se recomienda incluir todos los archivos y bases de datos que se tratan a lo largo de la gestión del proceso en el inventario de activos, clasificarlos por el tipo de información y así mismo, etiquetarlos.</p> <p>Evidencia: Base de revisión para Comité de Cartera, de los acuerdos de pago y base de revisión de los resultados de envíos de mensajes masivos a los usuarios de cobro preventivo. Activos no etiquetados y no incluidos en el inventario de activos.</p>

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)**

<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Auditor</b>	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OCI	2022-03-16 14:01:48
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-03-16 14:19:09
<b>Revisor</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-03-18 16:16:38

Jose Jaime Beltran Arias @ 2023-06-26, 15:34:50