

| | | |
|--------------------------|-----------------------------|---|
| Código: F92 | INFORME DE AUDITORIA |  |
| Versión: 1 | | |
| Fecha: 04/11/2008 | | |
| Página 1 de 2 | | |

| | | | |
|---------------------------|---|--------------------------|--|
| FECHA | 6 de mayo de 2014 | PROCESO AUDITADO: | Gestión de recuperación cumplimiento de obligaciones –Terminación o cumplimiento de obligaciones de cartera |
| LIDER DEL PROCESO: | Ofrey Marín Saenz- Coordinador Grupo Administración de Cartera | AUDITADOS: | Ofrey Marín Saenz- Coordinador Grupo Administración de Cartera |
| AUDITOR LÍDER: | Sandra Milena Andrade M | EQUIPO AUDITOR: | Karol Andrea Hernández Ortiz |

1. OBJETIVO

Verificar la conformidad del proceso frente a las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI, los procedimientos del proceso y normatividad aplicables al mismo.

2. ALCANCE

Evidenciar la conformidad del objetivo de la auditoría desde que inicia con la solicitud efectuada por el beneficiario o deudor solidario una vez finalizado el pago del saldo de la deuda del crédito, hasta que es generada la respuesta por parte del ICETEX al solicitante.

3. FORTALEZAS

- Compromiso del personal para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Conocimiento de sus procedimientos operativos y manejo del DocManager como herramienta de búsqueda del sistema de gestión

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el muestreo realizado, se identificaron 2 observaciones durante el desarrollo de la presente auditoría

1. Actualizar responsabilidades en el procedimiento M4-5-02 Devolución de saldos a favor v 3 fecha 2012-05-02 Numeral 5.2.4 al 5.2.8 es realizado por Cartera la simulación del crédito y no por servicio al cliente.
2. Asegurar cumplimiento en la frecuencia establecida para ajustes de cartera por saldos menores.

5. NO CONFORMIDADES

En el muestreo realizado, se identificó 1 hallazgo de no conformidad durante el desarrollo de la presente auditoría

1. No encuentra evidencia de cierre y trazabilidad de respuesta a usuarios para solicitudes de devolución de garantías a solicitudes registradas por CRM con fecha de recibo 24/01/2014 con código en CRM 5021468 y de la recibida el 18/03/2014 código CRM 6083321 incumpliendo lo establecido en el procedimiento M4-5-03 Devolución de garantías individual v 3 fecha 2012/04/25.

| | | |
|----------------------|----------------------|---|
| Código: | GUÍA (NOMBRE) |  |
| Versión: | | |
| Fecha: | | |
| Página 2 de 2 | | |

6. CONCLUSIÓN

Se evidencia la necesidad de ajustar los documentos del proceso para dar cumplimiento del proceso frente a las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009

KAROL ANDREA HERNANDEZ ORTIZ

Firma Auditor