


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

FECHA:	16/05/2016	PROCESO AUDITADO:	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO
LIDER DEL PROCESO:	MARÍA VITORIA CAMARGO	AUDITADOS:	JACKSON FERNEY RODRÍGUEZ TORRES LUCIO NAVARRO ALFREDO SUSPES PAULA PÁEZ
AUDITOR LÍDER:	JORGE ORLANDO MURCIA SEQUEDA	EQUIPO AUDITOR:	ANDRÉS FERNANDO BARAJAS GUATIBONZA

1. OBJETIVO

Verificar la conformidad del proceso Otorgamiento de Crédito frente a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, la normatividad vigente y los requisitos definidos por el Sistema de Gestión del ICETEX.

2. ALCANCE

Esta auditoría será desarrollada en la sede principal de la entidad con los funcionarios del proceso de Otorgamiento de Crédito, y cubre las actividades desarrolladas a través de los procedimientos de:

- Solicitud de crédito
- Evaluación de solicitudes de crédito
- Otorgamiento de crédito beca.

3. FORTALEZAS

La disposición, respeto y seriedad con la que los funcionarios del proceso recibieron la auditoría, permite un ejercicio constructivo y ameno, que resulta provechoso para la entidad.

Se evidenció el hábito de consultar los manuales y procedimientos del proceso en el aplicativo In-Process, lo que constituye una buena práctica, la cual debe mantenerse y fortalecerse.


En el desarrollo de las entrevistas los funcionarios del proceso demostraron un buen conocimiento del proceso, su ciclo PHVA, sus entradas, salidas, clientes y proveedores.

El acceso a los registros solicitados no tuvo ningún tipo de inconveniente y los auditados fueron proactivos al momento de facilitar el acceso a las evidencias del proceso.

Se verificó satisfactoriamente la gestión realizada a los riesgos identificados en el proceso, directamente en el aplicativo VIGIA.

La implementación satisfactoria de las acciones formuladas para los hallazgos encontrados por la auditoría efectuada por el ICONTEC, conforme a la formulación de su plan de mejoramiento respectivo.

La mejora permanente del proceso a través de la actualización o creación de nuevos procedimientos del proceso y de herramientas como "comitedecredito.net".

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

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Por tratarse de un proceso misional fundamental de la entidad, es muy importante fortalecer la interacción con el proceso de Planeación, en el diseño de nuevos productos, como por ejemplo la nueva línea "Tú eliges", o "Ser Pilo Paga", los cuales son llevados a cabo por Otorgamiento de Crédito, por lo que se hace necesario contar con mayor información sobre el proceso de diseño de los nuevos productos o modalidades de los productos.

5. NO CONFORMIDADES

1. Se evidenció que las Tablas de Retención Documental del proceso se encuentran desactualizadas, igualmente, en ellas no se contemplan los registros que se mantienen en medios digitales; lo que puede dificultar las actividades de recuperación y acceso a la información generada por el proceso, incumpliendo el numeral 4.2.4 de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, Control de Registros.
2. Los datos referentes a los indicadores de gestión del proceso se encuentran adecuadamente controlados, no hay soportes físicos de respaldo, ni se encuentran cargados en alguna herramienta, que permita garantizar la validez de la información relacionada con el cálculo de los mismos, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 8.4, Análisis de Datos, de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

6. CONCLUSIÓN

De forma general el proceso Otorgamiento de Crédito, es un proceso que aunque cuenta con un volumen de operaciones bastante grande, funciona bajo condiciones controladas, con funcionarios que conocen sus actividades y responsabilidades, se mantienen evidencias y registros de las operaciones efectuadas, dada la criticidad en el manejo de la información que el proceso requiere; si bien es necesario fortalecer la organización de archivos según las Tablas de Retención Documental y el soporte de los datos que alimentan los indicadores de gestión.


Firma Auditor