

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 1 de 3		

FECHA:	23 de Mayo de 2017	PROCESO AUDITADO:	Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros
LIDER DEL PROCESO:	Edgar Ortiz Pabón - Vicepresidente de Fondos	AUDITADOS:	Edgar Ortiz Pabón María José Dueñas H Jacqueline Palomino Pardo Angela Paola Rojas Judith Arango Gloria Amador Vidal Andrés Parra Beltrán Sergio Alberto Abril Raúl Roa Mora Atención al cliente - según informe-
AUDITOR LÍDER:	Diana Paola Tocora	EQUIPO AUDITOR:	Olga Yanneth Bernal Romero

1. OBJETIVO:

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad

2. ALCANCE

Los procedimientos asociados al proceso

3. FORTALEZAS

El direccionamiento del proceso ha impactado en la gran responsabilidad y confianza que terceros vienen depositando en la entidad para la administración de sus recursos, por lo mismo la solidez del proceso se percibe no solo desde la dirección del mismo sino en cada uno quienes hacen parte del proceso.

Se felicita a todos los integrantes del proceso por su labor, y se les invita a seguir en su deseo de mantener la buena imagen de la entidad y ser parte de sus oportunidades de mejora en el tiempo.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como observación y de acuerdo al ciclo de vida de los productos o servicios que se ofrece y a los requerimientos de los terceros se genera una observación para análisis del equipo de trabajo:

- Revisar los mecanismos de seguimiento de los fondos de administración recursos de terceros de tal forma que estén alineados al objetivo de calidad del proceso y los estratégicos, toda vez que se observa para el fondo FRADEC una disminución en su acogida dado que en el año 2015 se contó con 98

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 2 de 3		

clientes o usuarios activos, en el año 2016 se tenía 42 y en el año 2017 se tenía 33, pero a su vez se indica la existencia de los recursos para promover su administración.

5. NO CONFORMIDADES

En un sistema de gestión basado en procesos, se tiene en consideración no solo las actividades netas que tienen a cargo el proceso en cuestión, sino que a su vez se considera las interacciones existentes con otros procesos ya sea porque son proveedores internos de labores en otros procesos o porque requieren insumos internos que provienen de procesos aliados al interior de la entidad; es decir un proceso puede ser proveedor o cliente de otro en la entidad. Bajo la presente aclaración se informa que durante el desarrollo de la auditoria de la entidad y del proceso se generaron hallazgos que fueron ratificados en la interacción con otros procesos y que se describen a continuación:

INTERACCION PROCESOS ATENCION CLIENTE Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE TERCEROS

1. Se evidencia el incumplimiento por parte del proceso de los tiempos de entrega del formato F119 de Solicitud de actualización de contenidos WEB al proceso de atención al cliente, según lo observado para el otorgamiento a través de Fondos del programa de becas Ser Pilo Paga, el cual inicio la convocatoria el 21 de octubre de 2016 según formalización que realizó el Mineducación, por declaración del Presidente de la República, Juan Manuel Santos, pero la planificación de actividades del programa por parte de ICETEX señalaba además que el 28 de octubre de 2016 iniciaba las inscripciones de los posibles becarios, lo que implicaba que el proceso Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros, debió realizar la solicitud **con mínimo 5 días** según el procedimiento M5-1-11 Actualización de contenidos del sitio web en el formato F119 (era físico, actualmente por correo, pero los tiempos se mantienen) , anticipación que no se cumplió a pesar de la solicitud y se realizó el 27 de octubre de 2016 es decir **un día antes**, por lo mismo hasta el 28 de octubre de 2016 en horas de la tarde se confirma la publicación. De lo anterior se determina el incumplimiento en la planificación de la interacción de procesos y parcialmente del requisito 7.5.1 de la norma ISO 9001 Control de la prestación del servicio.
2. Se observa desde el proceso de atención al cliente la materialización del riesgo para ICETEX, por incumplimiento y/o falta de seguimiento a las solicitudes del grupo de Fondos de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, bajo los siguientes parámetros y evidencias:
 - RIESGO R54: Incumplimiento del nivel de servicio por parte del Outsourcing
 - CAUSA CA 120 Causas: Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal.
 - CONTROL C 38 Controles: Seguimiento periódico con las áreas misionales y el proveedor de atención a los usuarios.

Del control identificado para el riesgo R54 se identifica como medida el envío mensual de los memorandos a las diferentes dependencias de la entidad de los casos represados y catalogados como vencidos por incumplimiento en los tiempos de respuesta según lo definido por los documentos internos y por la ley; con corte al 16 de abril de 2017 al grupo de fondos se le reporta 143 casos vencidos que le competen sin su respuesta, y en el corte del 19 de mayo 129 casos bajo las mismas condiciones.

Por lo anterior se percibe la falta de seguimiento del proceso para dar respuesta oportuna a los usuarios o clientes finales de la entidad en los términos de ley, incumplimiento del procedimiento M-1-16 versión 1 el literal 5.2.30 y por ende lo pertinente del requisito 8.2.3 de la norma ISO 9001.

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 3 de 3		

6. CONCLUSIÓN

Se determinó la conformidad del proceso en su gestión interna, evidenciándose confiabilidad de los terceros en la administración de sus recursos; así mismo se observó medidas de mejoramiento y solidez para su gestión. Es preciso que se utilice las fortalezas del proceso para afianzar los lazos de interrelación con las demás áreas, dependencias y procesos asegurando en todo momento una sólida imagen de confiabilidad para la entidad. Se recomienda procesos de auditoria interna con la periodicidad indicada por la entidad de al menos 5 horas duración.



Firma Auditor