


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

<b>FECHA:</b>	19 de Mayo de 2017	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Coordinadora de Crédito, Vicepresidente de Fondos en Administración, Jefe de Oficina de Relaciones Internacionales Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	<b>AUDITADOS:</b>	<b>Jackson Rodriguez Lucio Navarro Alfredo Suspes Paula Paez</b>
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Diana Paola Tocora	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Ángela Manrique

### 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:


- Legalización de créditos educativos
- Revisión y custodia de garantías
- Generación de resoluciones de giro
- Novedades de crédito
- Conciliación IES
- Preparación de resoluciones de giros para Fondos de Administración
- Cierre de periodo académico
- Entrega de Mi PC

### 3. FORTALEZAS

- Un equipo comprometido, con un claro liderazgo y conocimiento de los procesos.
- Se destaca la gestión en mitigación de los riesgos para el proceso, que ha redundado en la implementación de medidas adicionales, con el apoyo de otros entes del Estado.
- La clara comprensión de todo el equipo sobre la mejora continua en la que se debe mover el proceso.

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Validar la caracterización del proceso y confirmar el nombre asignado a los procedimientos y unificarlos

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

- Validar la pertinencia de modificar el indicador de Gestión de Legalización, en razón a que debe indicar el % de créditos legalizados sobre los créditos efectivamente desembolsados y la meta debe estar estimada en porcentaje.
- Considerar la modificación del indicador de efectividad de desembolsos, ya que éste pretende medir la oportunidad (cumplimiento del plazo de tiempo estimado) y no efectividad. Requiere cambiar la formulación, frente a la dinámica real del tiempo para generar los desembolsos.

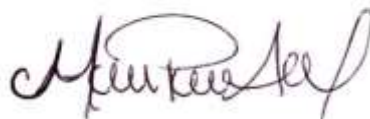
## 5. NO CONFORMIDADES

Como resultado de la auditoria del proceso de atención al cliente, se evidenció la siguiente no conformidad:

- 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 desembolsos de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, 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 desembolsos se le reporta 222 casos vencidos que le competen sin su respuesta, y en el corte del 19 de mayo 330 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.

## 6. CONCLUSIÓN

Un proceso adecuado y pertinente para el sistema de gestión de calidad. Que demuestra una dinámica de mejora continua y el logro de la participación e integración de los miembros del equipo, para el cumplimiento de los controles y el logro de los objetivos.



**Firma Auditor**  
**Ángela María Manrique**