

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

FECHA:	7 de mayo 2018	PROCESO AUDITADO:	Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros
LIDER DEL PROCESO:	Wilson Eduardo Pineda Galindo. (Vicepresidente de fondos en administración)	AUDITADOS:	Raúl Roa (Contratista) / Jair Ladino (contratista) / Jaime Hernández (Profesional especializado 3) / Jaqueline Palomino (Analista 4) / Claudia Avena (Contratista) / Julián Palacios / Sergio Abril (contratistas)
AUDITOR LÍDER:	Camilo Moreno	EQUIPO AUDITOR:	N/A

1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad de la Entidad..

2. ALCANCE

Actividades realizadas durante la vigencia 2017 y los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2018, Procedimientos Asociados al Proceso y Normatividad Legal Aplicable al proceso

3. FORTALEZAS

Empoderamiento y conocimiento por parte del personal entrevistado del proceso

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fortalecer la implementación y seguimiento a indicadores de gestión del proceso

5. NO CONFORMIDADES

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 9.1.3 Análisis y evaluación de la norma ISO 9001:2015

6. CONCLUSIÓN

Se encuentra una no conformidad de auditoría interna anterior sin tratamiento. Se mantiene abierta


Firma Auditor

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