

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de SGC
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-10-09
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-09-23
<b>Lugar</b>	Icetex

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Liceth Paola Lizcano Castillo - JEFE DE OFICINA RIESGOS

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Maria Stella Carreno Jurado - COORDINADORA RIESGOS FINANCIEROS

Liceth Paola Lizcano Castillo - JEFE DE OFICINA RIESGOS

**Colaboradores adicionales**

Jaime Enrique Hernández Poveda- Profesional Especializado- Oficina de Riesgos

Mónica Pinto García - Profesional Universitaria -Oficina de Riesgos

Ingry Katherin Aroca Laverde-Técnico Administrativo-Oficina de Riesgos

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Jessica Eliana Guacales Martinez - CONTRATISTA OCI

<b>ÁREAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OFICINA DE RIESGOS</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Riesgo de crédito</li> </ul>
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar la conformidad y eficacia del proceso de Gestión de Riesgo de Crédito en ICETEX, con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, normativos y de ICETEX aplicables del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>ALCANCE</b>	"Todas las actividades del ciclo PHVA del proceso de Gestión de Riesgo de Crédito con vigencia 2023- hasta la fecha de auditoría del 2024 "
<b>CRITERIOS</b>	Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX. Planes de mejoramiento y acciones de mejora. Normatividad aplicable.
<b>ETIQUETA</b>	<a href="#">Información Pública</a>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda continuar con el avance en la actualización de análisis de contexto del 2024 y el registro de las oportunidades identificadas por el proceso en el formato correspondiente para dar cumplimiento en lo determinado por la "Guía metodología para la gestión de oportunidades" G209.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda fortalecer la identificación de nuevos riesgos asociados al proceso de Gestión de Riesgo de Crédito mediante el uso de metodologías que permitan analizar los factores internos y externos que puedan afectar el proceso. Este enfoque garantizará una visión más integral, mejorando la capacidad de gestión y respuesta ante posibles contingencias.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.5.3. Control de la información documentada</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda restaurar el encabezado eliminado del formato F428 de registro de información, ya que la ISO 9001:2015, específicamente el requisito 7.5.3, "Control de la información documentada", establece que la información documentada debe ser controlada para asegurar su adecuada identificación y uso. La falta de un encabezado puede generar confusión y disminuir la trazabilidad y consistencia de la información registrada. Es fundamental que cada formato tenga un encabezado claro que permita identificar el documento, su propósito y su origen de forma precisa de acuerdo a lo determinado en el Sistema de Gestión de calidad de la entidad.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.1.6. Conocimientos de la organización</li> </ul> </li> </ul>	Conforme	El proceso de Gestión de Riesgo de Crédito ha realizado transferencias de conocimientos conforme a los principios de mejora continua y enfoque en el cliente a través de capacitaciones internas en ICETEX durante el año 2023 y en lo que va del 2024.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 9.1.3. Análisis y evaluación</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda validar y/o ajustar con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, la fórmula del indicador para que su resultado refleje con precisión el cálculo de los valores de las variables registradas, (alertas generadas' y 'alertas programadas), para medir de manera coherente en función de la planificación y la demanda, garantizando que los resultados obtenidos representen adecuadamente el desempeño del proceso.	

<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)</b>	El proceso de gestión de riesgo de crédito presenta una estructura operativa sólida en cuanto al seguimiento de provisiones. Sin embargo, se detectaron algunas oportunidades de mejora relacionadas con la aplicación de formatos de registro en Salidas No Conformes, continuidad con la actualización de análisis de contexto, así como el ajuste al indicador del proceso. En términos generales, el proceso muestra una conformidad aceptable, pero con oportunidades para fortalecer la eficiencia y la gestión del riesgo a largo plazo.
---	---

<b>FORTALEZAS</b>	Se destaca la plena disposición y el alto nivel de compromiso de todo el equipo en la atención de la auditoría. El equipo demostró estar preparado y disponible en todo momento, brindando respuestas oportunas y facilitando el desarrollo eficiente de las actividades auditoras.
-------------------	---

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordonez	JEFE DE OFICINA OCI	
<b>Auditor</b>	Jessica Eliana Guacales Martinez	CONTRATISTA OCI	2024-10-20 09:29:18
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2024-10-21 09:45:49
<b>Aprobador</b>	Harvey Moreno Garcia	PROFESIONAL ESPECIALIZADO OCI	2024-10-21 14:20:01