

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de SGC
FECHA DEL INFORME	2024-09-14
FECHA DE LA AUDITORÍA	2024-09-05
Lugar	Virtual a través de teams

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Jose Eduardo Parada Jimenez - COORDINADOR GRUPO DE OPERACIONES

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Jose Eduardo Parada Jimenez - COORDINADOR GRUPO DE OPERACIONES

Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez - CONTRATISTA GRUPO DE OPERACIONES

Colaboradores adicionales

Jimmy Cardenas

William Villa

Marcela Rodriguez

Carmen Julia Vallejo

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Elda Yolanda Castellanos Monroy - PROFESIONAL OAP

ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> GRUPO DE OPERACIONES
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Terminación o cumplimiento de obligaciones identificando oportunidades de mejora.
ALCANCE	<p>Auditar la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Devolución de saldos a favor Procedimiento Devolución y endosos de garantías procedimiento de ajuste de saldo menores
CRITERIOS	<p>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.</p>
ETIQUETA	Información Pública

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> 8.1. Planificación y control operacional 	Oportunidad de mejora		Se recomienda relacionar la documentación como guías a los procedimientos del proceso

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)

- Se cumplió el objetivo y alcance de la auditoría y con base en las evidencias validadas, se puede concluir que el proceso se encuentra conforme a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015).

FORTALEZAS

- Se destaca la disposición del líder de proceso, líder del enlace planeación y demás miembros del Grupo de Operaciones para la atención de la auditoría.
- Se destaca el establecimiento de actividades de control del proceso, que permiten establecer el aseguramiento del mismo
- Se destaca el seguimiento comparativos año a año de las solicitudes realizadas proceso

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordonez	JEFE DE OFICINA OCI	
Auditor	Elda Yolanda Castellanos Monroy	PROFESIONAL OAP	2024-09-23 18:40:57

Daniela Herrera Sanchez @ 2025-04-22, 11:46:03