

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría Combinada SGC-SGSD
FECHA DEL INFORME	2022-03-15
FECHA DE LA AUDITORÍA	2022-03-03
Lugar	Virtual a través de Microsoft Teams

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Maria Victoria Camargo Cortes - DIRECTORA COBRANZA

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

whernandez

Luisa Fernanda Rodríguez Gutierrez - ANALISTA COBRANZA

Colaboradores adicionales

Edwin Cuellar. Profesional Universitario. Dirección de Cobranza.

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OCI

ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> DIRECCIÓN DE COBRANZA
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recuperación de Cartera
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión de Seguridad Digital y Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, en el proceso de Gestión de Recuperación de Cartera y sus procedimientos, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad; identificando oportunidades de mejora.
ALCANCE	<p>Actividades desarrolladas desde el segundo semestre de 2021 hasta la fecha, con base en el ciclo P-H-V-A y los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de cobro prejurídico Gestión de cobro preventivo Gestión de insolvencia de personas naturales <p>Igualmente, se podrán auditar los procedimientos transversales de los Sistemas de Gestión.</p>
CRITERIOS	<p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Norma Técnica ISO 27001:2013. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Lineamientos de MinTIC del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital. Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX. Planes de mejoramiento y acciones de mejora. Normatividad aplicable.</p>

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> 8.3. Tratamiento de los riesgos de seguridad de la información 	Oportunidad de mejora		<p>Se recomienda actualizar la formalización y firma de los acuerdos de intercambio de información con los proveedores de centros de contacto, dado que se trata de uno de los controles aplicables para tratar los riesgos de seguridad de la información del proceso.</p> <p>Evidencia: F313 registro de acuerdo de intercambio de información con el proveedor "Centro de contacto Américas BPS" aplicable hasta el 31 de julio de 2021 (sin cobertura actualmente).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento 	Oportunidad de mejora		<p>Se recomienda incluir todos los archivos y bases de datos que se tratan a lo largo de la gestión del proceso en el inventario de activos, clasificarlos por el tipo de información y así mismo, etiquetarlos.</p> <p>Evidencia: Base de revisión para Comité de Cartera, de los acuerdos de pago y base de revisión de los resultados de envíos de mensajes masivos a los usuarios de cobro preventivo. Activos no etiquetados y no incluidos en el inventario de activos.</p>

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OCI	2022-03-16 14:01:48
Aprobador	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2022-03-16 14:19:09
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2022-03-18 16:16:38

Adriana Esperanza Aranguren Prieto @ 2023-02-02, 16:16:43