


<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>	5 de mayo de 2014	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión de operaciones/Administración de la cartera
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Ofrey Marin Saenz Coordinador Grupo de Administración de Cartera	<b>AUDITADOS:</b>	Nelson Darío Mejía Fajardo - Vicepresidente de Operaciones y Tecnología Ofrey Marin Saenz - Coordinador Grupo Administración de Cartera
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Sandra Andrade M Milena	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Karol Andrea Hernández Ortiz

### 1. OBJETIVO

Verificar la conformidad del proceso frente a las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI, los procedimientos del proceso y normatividad aplicables al mismo.

### 2. ALCANCE

Evidenciar la conformidad del objetivo de la auditoria desde el momento en que se recibe la información de la constitución de cartera hasta la contabilización periódica de los recaudos.

### 3. FORTALEZAS

- Compromiso del personal para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Conocimiento de sus procedimientos operativos y manejo del DocManager como herramienta de búsqueda del sistema de gestión

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el muestreo realizado, se identificaron 3 observaciones durante el desarrollo de la presente auditoría

1. Actualizar la caracterización incluyendo como salida o entrada del proceso el cronograma de facturación asegurando su aprobación oficial para un manejo único de versión.
2. Asegurar la trazabilidad de la información de control de saldos conciliados con los aliados estratégicos para facilitar el seguimiento a devoluciones realizadas.
3. Aclarar la responsabilidad de la Entidad frente a su compromiso de emitir información de cartera a la Superfinanciera de acuerdo a lo establecido en el procedimiento vigente.

### 5. NO CONFORMIDADES

En el muestreo realizado, se identificaron 2 no conformidades durante el desarrollo de la presente auditoría

1. No se cuenta con procedimientos actualizados para el proceso ya que se evidenció que los procedimientos de Facturación época de estudios, periodo de gracia y amortización código

<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>		

M3-2-01 v 3 2012-03-13 desactualizado numeral 5.2.14 que indica el uso del aplicativo COBOL que se migro a C&CTEX; procedimiento Aplicación de recaudos M3-2-02 v 1 de fecha 2009-08-28 a partir del numeral 5.2.19 se realiza por outsourcing con PWHC y el procedimiento señala que se realiza por profesional universitario del grupo de cartera; procedimiento cierre de cartera M3-2-03 v 2 de fecha 18/12/2009 Responsables por outsourcing que no está referenciado en el procedimiento se establece como responsable a profesional universitario del Grupo Administración de Cartera; procedimiento Reporte de información al Banco Mundial M3-2-09 fecha 2012-05-24 versión 3 se verifica el procedimiento pero este no se ejecuta en el proceso Administración de Cartera; Procedimiento Reporte a centrales de riesgo M3-2-07 v 1 fecha 2012-05-09 ajustar responsabilidades entre cartera y cobranza en el procedimiento, ya que las responsabilidades de solicitud y emisión de informe de morosos es realizado en la actualidad por Cartera. Incumpliendo lo establecido en las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000 numeral 4.2.3

2. No se evidencia envío por parte de Cartera los cambios en las tasas de interés vigentes a la Vicepresidencia de crédito y cobranza, Vicepresidencia financiera y Atención al cliente de acuerdo a los cambios realizados el 10/01/2014 y a lo establecido en el procedimiento Cambio de Tasas de Interés M3-2-11 v2 fecha 2013/06/04 numeral 5.2.13

## **6. CONCLUSIÓN**

Se evidencia la necesidad de ajustar la documentación del proceso de acuerdo a lo que se ejecuta en la realidad para dar cumplimiento del proceso frente a las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

**KAROL ANDREA HERNANDEZ ORTIZ**  
**Firma Auditor**