


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

FECHA:	7 de mayo de 2014	PROCESO AUDITADO:	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones/ Gestión de recuperación de Cartera
LIDER DEL PROCESO:	Doris Poveda, Directora de Cobranza (e)	AUDITADOS:	Natalia Caicedo, Analista de la VCC
AUDITOR LÍDER:	Sandra Milena Andrade M	EQUIPO AUDITOR:	NA

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 auditoría desde el momento en que se desagrega el presupuesto de inversión en colocación de créditos educativos y se generan lineamientos específicos para otorgar los créditos educativos hasta la publicación de los resultados.

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
- Clara trazabilidad del proceso

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Garantizar que los formatos de presentación de informe de gestión gerencial e informe de gestión estandarizado se controlen dentro del sistema de gestión previa aprobación del procedimiento cobro pre jurídico
- Garantizar acceso que la información anterior al mes de marzo del proceso
- Garantizar que se las casas de cobranza establezcan su plan de acción para el mes siguiente.
- Garantizar la pronta actualización de los procedimientos del proceso ya que no se logró evidenciar claramente la conformidad del proceso debido a que las actividades del mismo se han modificado


5. NO CONFORMIDADES

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

6. CONCLUSIÓN

Se evidenció cumplimiento del proceso frente a las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009

SANDRA MILENA ANDRADE MURILLO
Firma Auditor

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