

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

| | | | |
|---------------------------|----------------------------|--------------------------|---|
| FECHA: | 6 de Mayo de 2014 | PROCESO AUDITADO: | GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS / GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO |
| LIDER DEL PROCESO: | Cesar Augusto Morales | AUDITADOS: | Andrés Mauricio Galiano |
| AUDITOR LÍDER: | Sandra Milena Andrade M | EQUIPO AUDITOR: | Jazmin Flechaz Alexandra Cala. |

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 que inicia con la identificación de los riesgos y finaliza con el monitoreo al sistema de administración de riesgos.

3. FORTALEZAS

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

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el muestreo realizado, se identificaron 2 observaciones durante el desarrollo de la presente auditoría, la cual corresponde a:

- Revisar que las fechas de aprobación del documento Manual SARC y de publicación del mismo sean adecuadas para poder realizar trazabilidad a los documentos de acuerdo a las solicitudes presentadas.
- Garantizar la inclusión del acuerdo 003 de febrero de 2014 en el Normograma, una vez esté aprobado el Manual SARC

5. NO CONFORMIDADES

En el muestreo realizado, se identificó 1 No Conformidad durante el desarrollo de la presente auditoría, correspondientes a:

- Se evidencia una desactualización de las tablas de retención documental esto debido a que la provisión y la calificación de cartera comercial se maneja en forma digital desde hace más de 8 meses; sin embargo en la tabla se indica que este debe permanecer en físico pero no se maneja de esta forma de acuerdo a lo informado por la persona que maneja el proceso; incumpliendo de esta forma con lo establecido en el numeral 4.2.4 Control de Registros de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.

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

6. CONCLUSIÓN

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

JAZMIN FLECHAZ
Firma Auditor

ALEXANDRA CALA M.
Firma Auditor