


<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 1 de 1</b>		

<b>FECHA:</b>	<b>29 de mayo de 2015</b>	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	<b>Novedades de cartera M3-3</b>
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	<b>Leonardo Niño</b>	<b>AUDITADOS:</b>	<b>Leonardo Niño Diana Buitrago</b>
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	<b>Camilo Bernal</b>	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	

### 1. OBJETIVO:

Evaluar los niveles de planeación, documentación, aplicación y eficacia del proceso, de acuerdo con los requisitos de NTCGP1000, ISO 9001 y MECI 1000 aplicables.

### 2. ALCANCE

Proceso completo y los procedimientos de:  
 Refinanciaciones y ampliación de plazo  
 Consolidación y aplicación de reintegros  
 Solicitud de reintegro a las IES  
 Devoluciones a IES por reintegros en exceso  
 Reliquidación de obligaciones  
 Cambio de fecha de vencimiento o disminución del plazo  
 Afectación de capital  
 Aplicación de condonaciones  
 Reversión de aplicaciones por cheques devueltos  
 Paso al cobro individual y masivo  
 Condonaciones de fondos en administración

### 3. FORTALEZAS

- Todos los seguimientos efectuados a las actividades de los procedimientos que tiene el proceso, mostraron suficiencia en los registros analizados.

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

N/A

### 5. NO CONFORMIDADES

- Ninguno de los dos indicadores que contiene la caracterización del proceso: Oportunidad de casos escalados y oportunidad en la atención de requerimientos, cumple con las metas definidas de 95% y 80% respectivamente, al cierre de la vigencia 2014 y no se presentaron acciones en el formato F181 para tratar los resultados (NTC-GP 1000/2009 Numeral 8.5.2 "Acciones correctivas")

### 6. CONCLUSIÓN

- A pesar que se cumple con los requerimientos contenidos en los procedimientos, la oportunidad del servicio prestado no cumple con las metas establecidas.



Firma Auditor