


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

FECHA:	17-05-2006	PROCESO AUDITADO:	GESTION DE RECUPERACION DE CARTERA
LIDER DEL PROCESO:	Directora de cobranzas	AUDITADOS:	Maria Victoria Camargo Ana Maria Melo
AUDITOR LÍDER:	Jorge Orlando Murcia S	EQUIPO AUDITOR:	Jorge Orlando Murcia S

1. OBJETIVO

Confirmar que el Sistema de Gestión cumple los requisitos aplicables de las normas ISO 9001:2008 y GP1000:2009

Confirmar que el Proceso ha implementado las disposiciones planificadas por la Organización

2. ALCANCE

La auditoría cubrió el ciclo PHVA del proceso y los procedimientos:

Gestión de cobro prejurídico

Retención salarial

Gestión de cobro administrativo

Gestión de preventivo

3. FORTALEZAS

El adecuado manejo y conceptualización que se le da al producto no conforme.

El conocimiento que se tiene de las operaciones y la disposición para facilitar la información.

Los auditados demuestran un buen conocimiento del proceso, describen su ciclo PHVA, sus entradas, salidas, clientes y proveedores

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA


Cuando se decide hacer cambios en el proceso éstos se concertan y se planifican sin embargo se puede mejorar la definición de los criterios y lineamientos para cuando estos se presentan e impactan varias áreas y procesos.

Para el riesgo GENERACIÓN ERRADA DE LA FACTURA POR PARTE DE LA CASA DE COBRANZA, se están implementando tres controles dos están cerrados, falta el de implementación del Software acuerdos.net que permitirá la generación automática de la facturación.

Se tiene establecido que el PNC que genera acciones correctivas es aquel donde se supera el 4% de inconsistencias. Actualmente estamos en 0.6% Se puede mejorar la reducción del porcentaje de inconsistencias que amerite tomar acciones correctivas.

5. NO CONFORMIDADES

No se presentaron No conformidades.

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

6. CONCLUSIÓN

Se observó un proceso documentado y controlado con enfoque a la mejora continua. El personal a cargo demostró compromiso y competencia para el desempeño del proceso. El proceso ha implementado las herramientas de gestión de la NTCGP1000 que le permiten estar controlado y aptitud hacia la mejora.

Firma Auditor

