


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

FECHA:	18-05-206	PROCESO AUDITADO:	CASTIGO DE CARTERA
LIDER DEL PROCESO:	MARÍA VICTORIA CAMARGO - DIRECTORA DE COBRANZAS	AUDITADOS:	Ana Maria Melo Claudia Patricia Jiménez
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 auditoria Cubrió el ciclo PHVA del proceso y los procedimientos: Gestión, aprobación y ejecución del castigo de cartera, Traslado de recursos Fondo de Sostenibilidad

3. FORTALEZAS

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


Actualmente los procedimientos se están revisando por cuanto se esta redefiniendo el modelo de operación Se constata que los registros que maneja proceso se custodian en la Secretaria general y solamente se administran las bases de datos.

La tabla de retención documental publicada es del 2014 y contiene documentos que no custodia la Direccion de cobranzas como las Actas de comité de mejoramiento, facturación, reporte de centrales de riesgo

Se puede mejorar los criterios y métodos para la estimación de la meta de castigo de cartera pues la tendencia muestra que la meta no se cumple por cuanto el valor de las obligaciones es siempre mayor que los montos castigados.

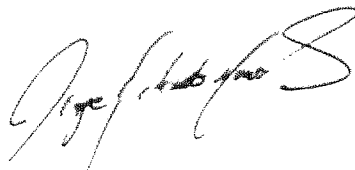
5. NO CONFORMIDADES

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. Se concluye que el conocimiento del proceso, de sus actividades y parámetros es de manejo de todos los funcionarios y ello hace que sean conscientes de la importancia e impacto que tienen sus actividades dentro del desempeño del ICETEX



Firma Auditor