


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

FECHA:	17/05/2016	PROCESO AUDITADO:	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones. Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito
LIDER DEL PROCESO:	Coordinador Grupo de Administración de Cartera	AUDITADOS:	Funcionarios del Área
AUDITOR LÍDER:	Jorge Orlando Murcia	EQUIPO AUDITOR:	Cesar Augusto Rodriguez

1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del sistema de gestión de calidad con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009 y con los requisitos establecidos por la organización y determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

2. ALCANCE:

La auditoría contempla los siguientes procedimientos:

- M4-5-01 Certificación deuda en cero
- M4-5-02 Devolución de saldos a favor
- M4-5-03 Devolución de garantías individual
- M4-5-04 Ajustes por saldos menores
- M4-5-05 Condonaciones por fallecimiento o incapacidad

3. FORTALEZAS

- Liderazgo y Compromiso por parte del coordinador del grupo de Cartera
- Disposición y Compromiso del grupo humano que integra el proceso
- Disciplina, trabajo en equipo, concentración y orientación a resultados del grupo humano que integra el proceso.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se Observa que las entradas y salidas de la caracterización, si bien muestran una interacción con los procesos del sistema, no tienen correspondencia específica con las actividades realizadas
- Se Observa que se debe mejorar la identificación de los productos no conformes generados en el proceso, ya que aun que se tiene una matriz que los define, hace falta identificar todas las posibilidades y definir los mecanismos a través de los cuales se deben identificar teniendo cuidado en el punto en que se cruzan con la materialización de riesgos de este proceso.
- Se Observa que las actividades realizadas por los funcionarios del área se cumplen de acuerdo a los procedimientos documentados, sin embargo esto no evita que se presenten

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

errores e inconsistencias de manera permanente, dado que los procesos son muy manuales y poco sistematizados, dependiendo mucho de la atención humana de quienes los ejecutan, con volúmenes muy altos de ítems por revisar, ajustar y actualizar. Se debe seguir trabajando con el área de tecnología en la sistematización de procesos, para asegurar la disminución de fallas y por ende procesos más seguros.

- Se Observa que aun que se tiene documentación del sistema expresada en sus procedimientos de gestión, al interior de estos y a través del proceso de auditoría que su descripción es general y no asegura que las actividades se puedan ejecutar adecuadamente por los funcionarios asignados, cuando se presente rotación de personal u otra circunstancia. Se deberían revisar y mejorar la profundidad en la descripción de las actividades según se considere pertinente.
- Se observa a través de la auditoria a los procedimientos del área que se presentan muchos inconvenientes relacionados con fallas, inconsistencias y demás problemas relacionados con las aplicaciones utilizadas sobre los cuales se está trabajando con el área de tecnología, pero que ocasionan retrasos, incumplimientos y errores operativos ajenos a quienes realizan las actividades. Se debería continuar en la actualización tecnología planteada para los procesos.

5. NO CONFORMIDADES

No se Reportaron

6. CONCLUSIÓN

El Area en general demostró el cumplimiento de las actividades documentadas en sus procedimientos, pero dado los volúmenes de transacciones, la manualidad en la operación y fallas del software que soporta aun se presentan situaciones que requieren de acciones correctivas preventivas y de mejora.

Se evidencio el cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión frente a los requisitos de las normas de referencia.

Firma Auditor