

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

<b>FECHA:</b>	17/05/2016	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestion de Operaciones Administración de Cartera
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Coordinador Grupo de Administración de Cartera Eduardo Parada Jimenez	<b>AUDITADOS:</b>	Funcionarios del Área
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Jorge Orlando Murcia	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	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:

M3-2-01 Facturación época de estudios, periodo de gracia y amortización

M3-2-02 Aplicación de recaudos

M3-2-03 Cierre de cartera

M3-2-05 Conciliaciones de cartera

M3-2-06 Administración de cartera de aliados estratégicos

M3-2-07 Reporte a centrales de riesgos

M3-2-08 Reportes de información de cartera a la DIAN

M3-2-11 Cambio tasas de interés

M3-2-12 Reporte Boletín de deudores morosos a la CGN

## 3. FORTALEZAS

- Liderazgo y Compromiso por parte del coordinador del grupo de Administración 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 los indicadores de gestión que presenta el área, están referidos a su respuesta oportuna a los requerimientos del cliente, pero no se evidencian indicadores operativos que permitan controlar las múltiples actividades que se hacen como parte de la administración de cartera. Se debería revisar y mejorar esta definición y establecer los indicadores respectivos teniendo en cuenta eficiencia, eficacia y efectividad, incluyendo su respectivo análisis.
- 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

Código:	<b>GUÍA (NOMBRE)</b>	
Versión:		
Fecha:		
Página 2 de 2		

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 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 se debe mejorar el control sobre las actividades realizadas por el Outsourcing de facturación, porque aun este presenta incumplimientos frente a calidad y oportunidad en la elaboración y entrega.
- 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.

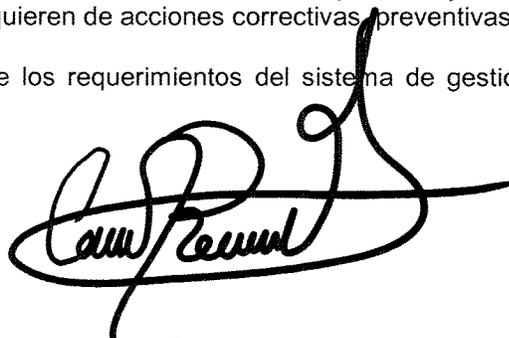
## 5. NO CONFORMIDADES

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