

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

FECHA:	19 de Mayo de 2017	PROCESO AUDITADO:	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito
LIDER DEL PROCESO:	Coordinador Grupo de Administración de Cartera	AUDITADOS:	Claudia Yasmin Nieto Jiménez Esteban Lara Ángel Antonio Esquivel
AUDITOR LÍDER:	Diana Paola Tocora	EQUIPO AUDITOR:	Ángela Manrique

1. OBJETIVO:

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad

2. ALCANCE

Los procedimientos asociados al proceso:

- Devolución de saldos a favor
- Devolución de garantías individual
- Condonaciones por fallecimiento o incapacidad (invalidez).
- De ajustes por saldos menores
- Certificación deuda cero

3. FORTALEZAS

- Equipo de trabajo dinámico, disponible para la realización de la auditoria, ágil en la búsqueda y consecución de las evidencias que permitieron desarrollar satisfactoriamente la auditoria.
- Un líder de proceso atento, de gran apertura a la retroalimentación que favorezca la mejora del proceso.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Validar la pertinencia del alcance del procedimiento, ya que éste indica que el alcance va hasta que las garantías se entregan físicamente al usuario, y esta etapa es responsabilidad del outsourcing de archivo, quien es responsable de la custodia y entrega final de las garantías.

Validar la pertinencia de un ajuste para asegurar un control correcto.

5. NO CONFORMIDADES

La organización no asegura el cumplimiento de los controles para la prestación del servicio, tal como se evidenció en la ejecución de las devoluciones de saldos de los siguientes casos:

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

- ID 77813: Solicitud que ingresó el 13-02-2017: al verificar en el Sistema se confirma que se generó el MANTIS 27127 que está a cargo de Tecnología por inconsistencia en la liquidación de la obligación- A la fecha de la auditoria, la solicitud lleva 90 días y aun no se ha generado respuesta al usuario.
- ID 434319- Se verifica en el Sistema que se escaló un Mantis a Tecnología para este caso desde el 21-03-2017 y hasta el día auditoria, se obtuvo solución por tecnología. El trámite de resolución del Mantis para el Caso, permaneció más de dos meses en Tecnología.

Los anteriores casos NO cumplieron con el plazo establecido para la devolución de saldos, estipulado en 60 días.

Lo anterior incumple el numeral 7.5.1 de la norma ISO 9001:2008, relacionada con el control de la producción y de la prestación del servicio y de lo especificado en el procedimiento M4-5-02 procedimiento de devolución de saldos.

6. CONCLUSIÓN

Un proceso adecuado y pertinente para el sistema de gestión de calidad. Que requiere una dinámica de exigencia y control sobre los procesos con los que se interrelacionan y que afectan el cumplimiento de sus parámetros y objetivos establecidos. Demanda la necesidad de acciones de mejora de fondo que redunden en otros procesos.



Firma Auditor
Ángela María Manrique