


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

FECHA:	19 de Mayo de 2017	PROCESO AUDITADO:	Gestión de Recuperación de Cartera
LIDER DEL PROCESO:	Director de Cobranza	AUDITADOS:	Ana María Melo Wilson Enrique Hernandez
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:

- Gestión de cobro pre jurídico
- Gestión de cobro administra
- Gestión de cobro preventivo
- Retención salarial
- Gestión de cobro jurídico

3. FORTALEZAS


El liderazgo ejercido por los integrantes del equipo, que es motivado por el líder responsable del proceso. Un proceso que en poco tiempo ha logrado avanzar y estructurar un método que se alinea con el sistema de gestión de calidad, ya que desde hace poco tiempo, la recuperación de cartera dejó de estar en responsabilidad de una firma externa, para ser parte del área de cartera directa de la Entidad.

Se destaca la disponibilidad de todo el personal, la rapidez en la gestión de la información o evidencias requeridas y la apertura para la retroalimentación de hallazgos que les permita mejorar como proceso.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Asegurar que las alertas de calidad generen Acciones correctivas, que se hagan fundamentadas en análisis de causas, de tal forma que la situación no se repita, o que frente a características del momento del servicio, se pueda tener acciones de tipo preventivo.
- Asegurar que la guía del proceso de cobro pre jurídico contenga más detalles en cuanto al tiempo, cómo y cuándo se deben realizar las actividades

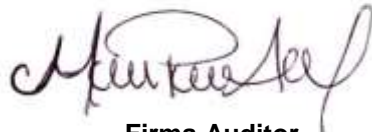
5. NO CONFORMIDADES

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

No se registraron hallazgos de no conformidades en el proceso

6. CONCLUSIÓN.

Un proceso que va en una dinámica adecuada de consolidación. Que demuestra una estructura que cubre todos los aspectos del proceso y en el que se mantiene bajo el foco de control, las actividades que son tercerizadas. Un equipo con una gestión de liderazgo destacada y una visión de mejora continua que se demuestra en la cotidianidad de las actividades.



Firma Auditor
Ángela María Manrique