

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

FECHA:	7/05/2018	PROCESO AUDITADO:	Recuperación de Cartera
LIDER DEL PROCESO:	Director de Cobranza María Victoria Camargo -	AUDITADOS:	María Victoria Camargo - Directora De Cobranzas Ana Mari Amelo - Coordinadora De Cobranzas Wilson Enrique Hernández – Analista De Cobranza Ana Clemencia Silva - Vicepresidente De Crédito Y Cobranza
AUDITOR LÍDER:	Darío Mauricio Bello Bravo	EQUIPO AUDITOR:	NA

1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad de la Entidad.

2. ALCANCE

Actividades realizadas durante la vigencia 2017 y los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2018, Procedimientos Asociados al Proceso y Normatividad Legal Aplicable al proceso.

3. FORTALEZAS

Se destacan como fortalezas las herramientas ofimáticas disponibles para la ejecución del proceso

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM: fortalecer en el equipo del proceso el conocimiento sobre los requisitos de norma relacionados con el proceso y su aplicabilidad.

5. NO CONFORMIDADES


No se presentaron

6. CONCLUSIÓN

Se ha demostrado la conformidad de la información documentada del Sistema de Gestión de calidad, con los requisitos de la norma auditada ISO 9001:2015 y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

El proceso ha demostrado la efectiva implantación, mantenimiento y mejora de sus subprocesos y actividades relacionadas.

El proceso de Recuperación de Cartera ha demostrado el establecimiento y seguimiento de objetivos y metas claves de desempeño, y se ha evidenciado observación relacionada con Revisar la pertinencia de ajustar por control de documentos de tabla de rangos para la retención

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

del salario para determinar las cuotas a cancelar. Se evidencia que la tabla de rangos no cuenta con evidencia del control documental del sistema de gestión.

Durante la reunión de cierre se atendió y dio claridad al equipo de trabajo del proceso, sobre las inquietudes manifestadas en cuanto al tratamiento de los hallazgos como salidas no conformes evidenciados y la generación de acciones según procedimiento respectivo de la organización.


Elma Auditor