TIPO DE INFORME: **GENERAL** ☐

PROCESO ☐ **NOMBRE: GESTION DE CARTERA**

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha auditoría: 13 de Agosto de 2018.

Responsable de atender auditoría: Alejandro Bonilla-Coordinador de Cartera.

Hora de inicio: 10:00 am

Hora Terminación: 11:15 am

Nombres del equipo auditor:

- Pedro pablo escobar
- Pablo Pedroza
- Angie Lorena Lara
- Andrés Felipe Bravo Pabón

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar y verificar la implementación de las diferentes actividades para el correcto desarrollo del proceso de gestión de cartera, en cumplimiento con la Norma ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009 normatividad vigente y MECI.

3. ALCANCE:

Verificar el cumplimiento de la norma NTCGPM 1000:09/6.4/7.1/7.2/7.5/8.2.4/8.3 y MECI 1000:2014/1.2.5/2.1.1/3.1

4. CRITERIOS

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA Y REQUISITOS DE ENTRADA:

1. Norma NTCGP 1000: 09: Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015.
2. Caracterización del proceso
3. Soportes de cada actividad.

5. DESARROLLO AUDITORIA

Se realizo una revisión de la caracterización del proceso de "CARTERA" y se elaboraron preguntas con las cuales se verifico el cumplimiento del mismo. En la tabla a continuación se detallan las preguntas y comentarios de los resultados obtenidos.

PREGUNTAS PROCESO DE CARTERA	CONFORME		EVIDENCIA OBJETIVA	COMENTARIOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA
	SI	NO		
¿Fue diseñada la matriz de riesgo por proceso? ¿Se está aplicando?	X		Se presento la matriz en archivo digital	Se diseño la matriz de riesgo y se aplica en el proceso
¿Se diseño proceso de corte y suspensión? ¿Se está aplicando?	X		Se presento el procedimiento de corte y suspensión en medio físico	Se esta aplicando el procedimiento de forma sectorizada
¿Cuál es el procedimiento o criterio por el cual se esta realizando el deterioro de cartera?	X		Se presento evidencia digital correspondiente con el método de cascada	Se implementa en carteras mayores a un(1) año y se realiza desde el área de contabilidad
¿Qué estrategias se están implementando en el año 2018 para recuperación de cartera?	X		- Se presenta el programa de suspensión con un nuevo dispositivo. - Se realiza cobro persuasivo a través de cartas, llamadas y mensajes de texto.	
¿Cómo se realiza el proceso de notificación de usuario?	X		Se realiza a través de correo certificado 472	La entrega de notificación no se cumple al 100% por lo tanto se requiere actualizar base de datos de los usuarios e incluir en el proceso.
¿Cuándo un usuario realiza un acuerdo de pago y lo incumple, cual es el procedimiento a seguir?	X		Se presento política de financiación	Modificar política de acuerdo de pago en cuanto al número de cuotas de financiación
¿Cuál es la periodicidad con la que se genera reporte de suspensión?	X		Se realiza actas mensuales de suspensión	
¿Cuáles son los PQR que se genera para cartera?	X		Los PQR se reportan a través del SAC	Los PQR generados son por reubicación, retiro de cuenta o doble facturación.

¿Cuáles son la acciones correctivas para mejorar el recaudo de cartera	X			Mejoramiento de servicio prestado por la empresa
¿Qué acciones se están tomando para mejorar los resultados de indicadores?	X			

6. ASPECTOS RELEVANTES:

- Una de las estrategias más efectivas para la recuperación de cartera es la suspensión del servicio.

7. NO CONFORMIDADES

- La entrega de notificación no se cumple al 100% por lo tanto se requiere actualizar base de datos de los usuarios e incluir en el proceso.

8. CONCLUSIÓN

- Es necesario la implementación de campañas constantes, para la recuperación de cartera, es decir difundir mediante los diferentes medios de comunicación, los beneficios de estar al día con el pago de los servicios y anunciando la suspensión del mismo en caso del No pago,
- Brindar a los usuarios campaña de capacitación de cultura de pago.
- La estrategia más eficiente para la recuperación de cartera de acuerdo al coordinador, es la suspensión del servicio de acueducto, sin embargo esta medida aun no ha sido lo suficientemente difundida entre los usuarios.
- A pesar que se conoce el estado de cartera el recaudo no es suficiente para la expectativa del año 2018.
- El enfoque en cuanto a las acciones ejecutadas para el mejoramiento del proceso ha sido únicamente con el indicador de recuperación de cartera.
- Es necesario implementar un procedimiento para el manejo interno de la información entre cartera y contabilidad.

FIRMA AUDITOR LÍDER:

ANGIE LORENA LARA GRISALEZ

FIRMA AUDITOR(ES) ACOMPAÑANTE:

Jefe Control Interno ESPY. SA ESP

ANDRES FELIPE BRAVO PABÓN.

PABLO PEDROZA