

Resumen Ejecutivo

Este Informe se genera con el objetivo de fiscalizar la operatividad del Proyecto PROA en la Sección de Gestión y Análisis de Crédito y el Centro de Digitalización en lo referente al uso de las herramientas BPM y ECM mediante una auditoría operativa para el periodo comprendido entre enero 2020 a octubre 2022.

Al respecto, se recopilaron aspectos de mejora del proyecto PROA en lo referente a la asignación de roles en los sistemas, ejecución de reprocesos, aumento de cargas de trabajo, un aumento significativo en el tiempo de respuesta al cliente, utilidad del BAM, operativa del Centro de Digitalización, entre otros.

En el examen se identificaron debilidades de control que afectan el proceso bajo estudio tales como la formulación y medición de indicadores, automatización de actividades, actualización de los procesos y la definición de los riesgos asociados, lo que conllevan a solicitarle a la Administración Activa brindar una mayor atención a lo expuesto.

Por lo anterior, se plasmaron en el informe por parte de esta Auditoría Interna, las recomendaciones pertinentes para cada uno de los hallazgos emitidos y así contribuir en la mejora continua del proyecto examinado.