

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

FECHA:	5 de mayo de 2014	PROCESO AUDITADO:	Gestión del Servicio - Atención al cliente
LIDER DEL PROCESO:	Jorge Giraldo – Jefe de Oficina de Mercadeo	AUDITADOS:	Maribel Valdez Manuel Pinilla Fernando Chávez Enrique Hernández Leonardo Pérez Janeth Elisa Cabrales Guzmán
AUDITOR LÍDER:	Sandra Milena Andrade M	EQUIPO AUDITOR:	Alexandra Bibiana Cala M.

1. OBJETIVO

Verificar la conformidad del proceso frente a las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI, los procedimientos del proceso y normatividad aplicables al mismo.

2. ALCANCE

Evidenciar la conformidad del objetivo de la auditoria iniciando con la manifestación queja o reclamo por parte de un usuario o público en general, a través de los diferentes canales de información y finalizando con el establecimiento de acciones correctivas preventivas y de mejora frente a cada canal de atención..

3. FORTALEZAS

- Mejoramiento continuo del Proceso
- Empoderamiento de los funcionarios con respecto a las actividades realizadas y su rol dentro del proceso y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Compromiso del personal para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Conocimiento de sus procedimientos operativos y manejo del DocManager como herramienta de búsqueda del sistema de gestión

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA


En el muestreo realizado, se identificaron las siguientes observaciones durante el desarrollo de la presente auditoría:

- Documentar las mejoras realizadas en el Proceso; el no documentar las mejoras no permitirá evidenciar la trazabilidad de las mejoras realizadas.
- Formalizar la Plataforma Estratégica de Mercadeo dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.
- Garantizar que las modificaciones de los documentos del Proceso sean actualizados en el DocManager antes de la Auditoría de Certificación.
- Revisar que después de la reunión de la revisión de las TRD, quedé establecido la forma como se van a manejar los archivos electrónicos.

5. NO CONFORMIDADES

En el muestreo realizado, se identificaron 4 No Conformidades durante el desarrollo de la presente auditoría, correspondientes a:

- Durante la revisión del Acta interna del 26 de Marzo de 2014, se encontraron 11397 casos vencidos por parte de Mesa de Ayuda; para estos casos se han venido realizando reuniones con el Proveedor

Código:	GUÍA (NOMBRE)	
Versión:		
Fecha:		
Página 2 de 2		

(Serlefin) y con las áreas misionales, con el fin de establecer y realizar las actividades necesarias para tratarlas; sin embargo, esta información no se encuentra formalizada y aprobada en un documento del ICETEX; incumpliendo de esta forma con lo establecido en el numeral 4.2.4 Control de Registros de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.

- Al preguntar sobre el Producto o Servicio No Conforme de la Entidad, se evidenció que no se está realizando la identificación del mismo, cuando se encuentran fallas se deja estipulado un acta de reunión; lo anterior incumple lo establecido en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009, en el numeral 8.3 correspondiente al Producto o Servicio No Conforme.
- Se evidencia una desactualización del Normograma, lo cual se soporta en la falta de inclusión de la Ley 1581 de 2012 Ley de Habeas Data; incumpliendo de esta forma lo establecido en el MECI y el numeral 4.2.3 (f) Control de Documentos – Identificación y Control de los Documentos de Origen Externo de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.
- Durante la revisión de los indicadores de Gestión, se encuentra que la información plasmada en ellos no es consistente, lo cual se soporta en el hecho que al revisar el cuarto trimestre de 2013 en el indicador Cumplimiento en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos, no se encuentra la información consistente entre la meta y el análisis, esto debido a que el valor reportado en la meta aparece 15 y en el análisis del indicador aparece que el cumplimiento fue de 6.55; incumpliendo de esta forma con lo establecido en el numeral 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.

6. CONCLUSIÓN

Se evidenció cumplimiento del proceso frente a las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009

ALEXANDRA BIBIANA CALA MORENO

Firma Auditor