


<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 1 de 1</b>		

<b>FECHA:</b>	8 de mayo de 2014	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	<b>Gestión del Servicio / Atención Al Cliente</b>
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jorge Giraldo /Jefe comercial y mercadeo	<b>AUDITADOS:</b>	Maribel Valdez/Profesional de comercial y mercadeo Roberto Piriraján/Profesional comercial y mercadeo - Fernando Chavez/Profesional de comercial y mercadeo - Leonardo Pérez /Profesional de comercial y mercadeo - Manuel Pinilla /Profesional de comercial y mercadeo
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Sandra Andrade	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Jazmín Flechaz Muñoz

### 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 desde la manifestación queja o reclamo por parte de un usuario o público en general, a través de los diferentes canales de información y finaliza con el establecimiento de acciones correctivas preventivas y de mejora frente a cada canal de atención.

### 3. FORTALEZAS

- Compromiso del personal para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Conocimiento de sus procesos operativos y manejo del DocManager como herramienta de búsqueda del sistema de gestión.
- Clara trazabilidad del proceso

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Asegurar que los planes de acción y criterios de calidad se enfoquen a los servicios que presta Icetex..

### 5. NO CONFORMIDADES

En el muestreo realizado, no se identificaron no conformidades durante el desarrollo de la presente auditoría

### 6. CONCLUSIÓN

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

JAZMIN FLECHAZ MUÑOZ  
Firma Auditor