


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

FECHA:	16-05-2016	PROCESO AUDITADO:	Gestión Comercial y de Mercadeo
LIDER DEL PROCESO:	Luz Marina Carreño - Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	AUDITADOS:	Leonardo Pérez – Profesional Especializado Ana María Muñoz – Profesional Universitario I Olga Lucía Mora – Profesional I Olga Lucía Gómez – Asesora Comercial/ Territorial Centro Nicolás Bolaño – Técnico Administrativo.
AUDITOR LÍDER:	Jorge Orlando Murcia	EQUIPO AUDITOR:	Arleth Patricia Pérez

1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del sistema de gestión de calidad con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009 y con los requisitos establecidos por la organización y determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

2. ALCANCE

Los procedimientos establecidos en el proceso:

E1-2-05 Procedimiento de Diseño de productos y servicios.

M1-3-01 Procedimiento Gestión Comercial.

M1-3-02 Procedimiento de Fabrica de Campañas de mercado ICETEX.


M1-3-03 Procedimiento para estudios de mercado y medición de satisfacción para clientes actuales y potenciales.

3. FORTALEZAS

- Comunicación permanente con los aliados estratégicos a través de la realización de visitas comerciales y realización de jornadas de capacitación.
- Disposición por parte de los auditados para implementar mejoras en el proceso.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- De acuerdo a las actividades relacionadas en la caracterización del proceso, se identifica que hace falta relacionar algunas salidas en la caracterización, como por ejemplo para las actividades alisar la investigación de mercado o encuestas de satisfacción, desarrollar las campañas segmentadas por

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

tipo de producto, ejecutar el plan de visita por parte de los asesores territoriales así mismo para las actividades del verificar y actuar.

- Revisar límites de algunas actividades como desarrollar piezas de campaña, definición de plan de medios de divulgación de la campaña, establecidas en el procedimiento de Fabrica de campañas de mercado, respecto al proceso de Gestión de Comunicaciones.

- En el procedimiento para estudios de mercado y medición de satisfacción para clientes actuales y potenciales se debe definir más claramente la metodología para la realización de encuestas de satisfacción incluyendo las que se realizan cada dos años.

5. NO CONFORMIDADES

- No se evidenció registro de seguimiento contractual para el segundo semestre del año 2015 para el Colegio Integrado nacional oriente Caldas, así como tampoco se evidenció que se haya enviado comunicación al coordinador de la IES con copia al jefe del coordinador en el plazo de tres meses después del cierre del semestre. Lo anterior incumple lo establecido en el procedimiento M1-3-01 Procedimiento Gestión Comercial, versión 1 con fecha de 16-12-15 y el requisito 7.5.1 de las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP1000:2009.
- Se evidenció en el Listado maestro de registros que no se han definido los controles para los registros correspondientes a Seguimiento contractual convenio IES F302, registros de aplicación de encuestas de satisfacción, registros de análisis de los resultados de encuestas de satisfacción, cronograma de visita o plan de trabajo de los asesores comerciales. Se incumple el requisito 4.2.4 de las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP1000:2009.
- No se evidenció análisis de datos de los resultados de la medición de los siguientes indicadores:
 - Visita de seguimiento a las IES y constituyentes de fondo para los periodos de medición mensual desde enero hasta abril de 2016.
 - Vinculación nuevos clientes – alianzas y fondos para la vigencia del año 2015.
 - Adición de recursos clientes actuales – alianzas y fondos para la vigencia del año 2015.

Lo anterior incumple el requisito 8.4 de las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP1000: 2009.

6. CONCLUSIÓN

El proceso se encuentra estructurado de manera alineada con los servicios prestados por la entidad y con los requisitos aplicables de las normas de referencia ISO 9001: 2008 y NTCGP1000: 2009 a los temas propios de la gestión comercial.


Firma Auditor