


<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>	19 de Mayo de 2015	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión Comercial y de Mercadeo
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	<b>AUDITADOS:</b>	Luz Marina Carreño.
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Diana Paola Tocora	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Camilo Moreno

### 1. OBJETIVO:

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad

### 2. ALCANCE

Los procedimientos asociados al proceso

### 3. FORTALEZAS

Se encuentra implementada metodología, que aplica técnicas estadísticas adecuadas para obtener los niveles de satisfacción del cliente, respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Asegurar que la planeación anual del proceso contempla el número de colegios a los que se pretende llegar con el fin de alinear con la planeación estratégica, que describe que se debe de llegar a un número de colegios públicos y privados para dar a conocer el nivel de servicio crediticio de la entidad.

Asegurar que los registros físicos realizados en F207, coincidan con los reportes realizados en Cosmos. (Registros digitales)

### 5. NO CONFORMIDADES

En la medición de la satisfacción del cliente para el periodo 2016, se encuentra la técnica de medición del cliente incognito presencial en todas las ciudades. En el Informe de resultados Agilidad en atención. Reporta una satisfacción del 54.6 %. Dentro de los estudios de satisfacción del cliente de calidad de procesos misionales. Se encuentra pagos y recaudo. En las Conclusiones reporta: 4 a de cada 10 entrevistados manifiesta que el recibo no llega a tiempo no se sabe si lo recibe.

No se encuentra, no se evidencian que se hayan implementados planes de acción orientados a mejorar los resultados obtenidos. Lo anterior incumple la cláusula 8.2.1 Satisfacción del cliente de la norma GP1000:2009. Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. Procedimiento de referencia, para estudios de mercado y medición de satisfacción para clientes actuales y potenciales M1-3-03 V: 02

### 6. CONCLUSIÓN

La auditoría realizada al proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo, permitió confirmar que se encuentra implementado el Sistema de gestión, en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000.



**CAMILO MORENO**