


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

FECHA:	18 de Mayo de 2017	PROCESO AUDITADO:	Gestión de archivo
LIDER DEL PROCESO:	Secretaria General	AUDITADOS:	Gerardo Alonso Rodríguez Elizabeth Rojas
AUDITOR LÍDER:	Ángela Manrique	EQUIPO AUDITOR:	N.A

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:

- **Administración de archivo de gestión**
- **Consulta de archivo transferencia documental al archivo central**
- **Administración de archivo central**
- **Transferencia al archivo histórico**

3. FORTALEZAS

- **El compromiso del líder y del equipo en general, que siempre mantuvieron completa disposición y apertura para la realización de la auditoria. De igual forma la receptividad sobre lo que la auditoria les reportará para la mejora en su proceso**

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Asegurar que se establezca un parámetro de control para la realización del inventario documental para eliminar cada año.**

5. NO CONFORMIDADES.

Como resultado de la auditoria de Atención al Cliente se identifica la siguiente no conformidad

Se observa desde el proceso de atención al cliente la materialización del riesgo para ICETEX, por incumplimiento y/o falta de seguimiento a las solicitudes del Grupo de Archivo de la Secretaría General, bajo los siguientes parámetros y evidencias:

RIESGO R54: Incumplimiento del nivel de servicio por parte del Outsourcing
CAUSA CA 120 Causas: Incumplimiento de los tiempos de respuesta para cada canal.

CONTROL C 38 Controles: Seguimiento periódico con las áreas misionales y el proveedor de atención a los usuarios.

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

Del control identificado para el riesgo R54 se identifica como medida el envío mensual de los memorandos a las diferentes dependencias de la entidad de los casos represados y catalogados como vencidos por incumplimiento en los tiempos de respuesta según lo definido por los documentos internos y por la ley; con corte al 16 de abril de 2017 al Grupo de Archivo se le reporta 170 casos vencidos que le competen sin su respuesta, y en el corte del 19 de mayo 182 casos bajo las mismas condiciones. Por lo anterior se percibe la falta de seguimiento del proceso para dar respuesta oportuna a los usuarios o clientes finales de la entidad en los términos de ley, incumplimiento del procedimiento M-1-16 versión 1 el literal 5.2.30 y por ende lo pertinente del requisito 8.2.3 de la norma ISO 9001.

CONCLUSIÓN. La auditoría se desarrolló adecuadamente. Los auditados facilitaron la información y evidencias de manera oportuna. Se mantuvo una dinámica de retro alimentación durante todo el ejercicio. Se concluye como un proceso adecuado en su estructura para el sistema de gestión de calidad.


Firma Auditor
Ángela Manrique