

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

<b>FECHA:</b>	<b>8 de Mayo de 2018</b>	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	<b>Atención al Cliente</b>
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	<b>AUDITADOS:</b>	Sandra Viviana González – Contratista, Julián David Lemus – Líder MECI, Paola Andrea Acosta Cabrales – Profesional Oficina de Mercadeo, Manuel Alberto Lozano – Coordinador Gestión del Servicio; Geovany Guerrero – Profesional, Stefania Fajardo
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	<b>Alexandra B. Cala M.</b>	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	<b>N.A.</b>

### 1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad de la Entidad..

### 2. ALCANCE

Actividades realizadas durante la vigencia 2017 y los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2018, Procedimientos Asociados al Proceso y Normatividad Legal Aplicable al proceso

### 3. FORTALEZAS

- Conocimiento del Proceso
- Apertura durante el proceso de auditoría

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Garantizar que se tengan presentes las quejas entregadas por parte del defensor.
- Revisar el canal telefónico para garantizar que el menú sea atendido.
- Garantizar que cuando la solicitud de la IES sea por Contact Center exista una llave válida para poder hacer trazabilidad del caso solicitado por la misma.
- Garantizar que los elementos de trabajo como impresoras y scanner necesarios para la gestión en el proceso de atención en el primer piso se encuentren en perfectas condiciones para el correcto funcionamiento del proceso.
- Revisar el Kiosco dado que presenta errores al momento de finalizar la solicitud de registro.

### 5. NO CONFORMIDADES

- No se evidencia que en la página se encuentre la información del Defensor del consumidor financiero, tal como lo indica la Ley de Publicidad y Transparencia y de Protección del Consumidor Financiero.
- No conformidad propiedad del cliente, por encontrar información de créditos y datos sensibles del cliente sin protección adecuada, lo cual incumple con lo establecido en el numeral 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2015 que indica: Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- No se están cumpliendo los tiempos establecidos para la atención de las OPAS dado que el tiempo establecido es 60 días, para el caso 2181124\_W2Y4W4, lo cual incumple con lo establecido en el procedimiento interno del Icetex y lo establecido en el numeral 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015 que indica: "Control de la producción y de la provisión del servicio".

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

- No se evidencia que los documentos entregados al cliente para Exención de Impuestos se encuentre firmado por parte del funcionario del área, lo cual incumple con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3.1 (a) que indica: “esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;”
- No se evidencia un análisis adecuado de indicadores, lo cual se soporta en que: no se tiene diligenciado los planes de acción para dar cumplimiento al indicador; sin embargo el área tomo la decisión de realizar cambio en el indicador a fin de garantizar la medición exacta del proceso, perdura abierta la no conformidad dejada el año anterior; incumpliendo de esta forma con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.1,3, Análisis y evaluación

## 6. CONCLUSIÓN

- Se encuentran cinco (5) No conformidades del proceso

  
**Firma Auditor**