


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

FECHA:	7/05/2018	PROCESO AUDITADO:	Gestión comercial y de mercadeo
LIDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina Comercial Y De Mercadeo – Tatiana Quiñonez Arias En Calamidad Domestica	AUDITADOS:	Paola acosta – Líder Riesgos Julián Lemos – Líder MESI Estefany fajardo – Profesional De Mercadeo Ana María Guevara - Profesional De Mercadeo
AUDITOR LÍDER:	Darío M Bello	EQUIPO AUDITOR:	NA

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

Se destacan como fortalezas las herramientas ofimáticas disponibles para la ejecución del proceso

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Revisar y asegurar las acciones en el proceso comercial y mercadeo que actualmente están ejecutándose en el proceso de prestación del servicio en relación con la atención al usuario para la línea de grandes clientes. Revisar y ajustar con mayor claridad la planeación de las acciones para abordar e implementar las oportunidades del proceso.

5. NO CONFORMIDADES

No observada

6. CONCLUSIÓN

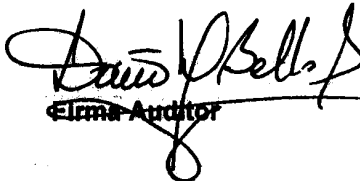
Se ha demostrado la conformidad de la información documentada del Sistema de Gestión de calidad, con los requisitos de la norma auditada ISO 9001:2015 y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

El proceso ha demostrado la efectiva implantación, mantenimiento y mejora de sus subprocesos y actividades relacionadas. El proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo ha demostrado el establecimiento y seguimiento de objetivos y metas claves de desempeño.

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

Se ha evidenciado observaciones relacionada con la necesidad de revisar y complementar la implementación de los controles operacionales a los contratistas INFOMÉTRIKA. y OUTSOURCING SA que participan en el proceso misional comercial.

Durante la reunión de cierre se atendió y dio claridad al equipo de trabajo del proceso, sobre las inquietudes manifestadas en cuanto al tratamiento de los hallazgos evidenciados y la generación de acciones según procedimiento respectivo de la organización.


Elma Auditor