

<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría de SGC
<b>FECHA DEL INFORME</b>	2024-11-25
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA</b>	2024-11-14
<b>Lugar</b>	Virtual a través de teams

## LÍDER DE PROCESO

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

## COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Yeimmy Marisol Castellanos Alvarado - CONTRATISTA OCM

**Colaboradores adicionales**

Manuel Lozano

Sabndra Nocua

Luz Yadira Salamaca

Leonis Escobar

Anan Maria Arevalo

## EQUIPO AUDITOR

**Nombre - Cargo / Dependencia**

Elda Yolanda Castellanos Monroy - PROFESIONAL OAP

<b>ÁREAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Comercial y de Mercadeo</li> </ul>
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b>	Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo identificando oportunidades de mejora.
<b>ALCANCE</b>	<p>Auditar la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos y procedimientos:</p> <p>Vigencia año 2023 y I semestre de 2024</p>
<b>CRITERIOS</b>	<p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.  Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.  Planes de mejoramiento y acciones de mejora.  Normatividad aplicable.</p>
<b>ETIQUETA</b>	<b>Información Pública Clasificada</b>

**HALLAZGOS**

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 5.1.1. Generalidades (liderazgo y compromiso)</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora		Se recomienda actualizar registrar los Comités de mejoramiento realizados teniendo en cuenta "Guía comités de mejoramiento" (G11). Evidencia: Se evidencia el seguimiento a metas y establecimiento de acciones no se documentan las acciones a los análisis y planes para documentar la estrategia.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 5.1.2. Enfoque al cliente</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda actualizar el nomograma del proceso incluyendo la normativa vigente que aplica al proceso. <b>Evidencia:</b> Se evidencia el decreto 663/1993 el artículo XIV derogado por la Ley 510 de 1999.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora		Se recomienda actualizar la identificación de riesgos teniendo en cuenta las cuestiones establecidas en la matriz DOFA y las partes interesadas definidas en el análisis del contexto. Evidencia: En los riesgos del proceso no se identifica los relacionados con el contexto

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.4. Comunicación</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda actualizar la matriz de comunicaciones de la entidad con la información que se difunde desde el proceso. Evidencia: Se realizan piezas de comunicación y videos que no se encuentran incluidos en la matriz de comunicaciones.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7.5.3. Control de la información documentada</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda revisión de la documentación asociada al proceso Evidencia: Se evidencia que los Procedimientos Gestión Comercial (M1-3-01) presenta como fecha de vigencia 23 de agosto de 2022.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma ISO 9001:2015</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 10.3. Mejora continua</li> </ul> </li> </ul>	Oportunidad de mejora	Se recomienda registrar las acciones tomadas desde el procesos que se implementan para mejorar los productos y servicios. Evidencia: Se evidencia acciones tomadas para el mejora del proceso, falta registro para sus seguimiento y acciones adelantadas.	

<b>CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (aplica para sistemas de gestión)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cumplió el objetivo y alcance de la auditoría y con base en las evidencias validadas, se puede concluir que el proceso se evidencia seis (6) oportunidades de mejora con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015).</li> <li>• Se recomienda establecer acciones de mejora que permitan contribuir al mejoramiento del proceso.</li> </ul>
---	--

<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se destaca la disposición del líder de proceso, líder del enlace planeación y demás miembros del LA Oficina Comercial y Mercadeo para la atención de la auditoría.</li> </ul>
-------------------	--

<b>Firmas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Aprobador</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
<b>Revisor</b>	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	
<b>Aprobador</b>	Carlos Javier Rodríguez Ordonez	JEFE DE OFICINA OCI	
<b>Auditor</b>	Elda Yolanda Castellanos Monroy	PROFESIONAL OAP	2024-11-29 13:13:05