INFORME FINAL AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

Fecha: Desde el 14 al 28 de julio de 2026

Auditor Líder: Nair Estefani Murillo Zamora – Profesional especializado grado 03

Líder del Proceso: Rodolfo Giovanni Canchila Suárez – Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

Colaboradores que atendieron la auditoría: José Fernando Chávez Davalos- Coordinador Gestión Comercial y de Mercadeo, Ana María Arévalo Méndez- Analista II, Milena Reina Reina- Analista II, Luz Yanira Salamanca Martínez Contratista OCM

Tipo de auditoría: Auditoría programada

MACROPROCESO	Gestión Comercial y De Mercadeo
PROCESO	Gestión Comercial y De Mercadeo
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Gestión comercial y de mercadeo de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, con el fin de validar la capacidad, la eficiencia y la eficacia del proceso para dar cumplimiento a los objetivos definidos, los requisitos legales y las políticas establecidas por la Entidad.
ALCANCE	Comprende la revisión integral del proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo, desde la planeación y estructuración de necesidades comerciales, la ejecución de actividades de mercadeo, actualización y divulgación de información de productos y servicios y gestión de ferias comerciales, hasta el seguimiento de indicadores, tratamiento de salidas no conformes y planes de mejoramiento, verificando el cumplimiento de los procedimientos documentados, el Manual de Calidad, los lineamientos del MIPG y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, durante la vigencia 2026.
METODOLOGÍA	La metodología se realiza bajo la revisión de documentos, resultados de auditorías anteriores, evaluación frente a los criterios de la auditoría, muestreo aleatorio apropiado, revisión de indicadores de gestión y Acciones correctivas y de mejora, entrevistas con los funcionarios auditados, análisis de datos y observaciones encontradas durante el proceso auditor.
CRITERIOS	**Decretos** • Decreto 1499/2017 — MIPG (referente principal del sistema de gestión **Normas aplicables** • **ISO 9001:2015** — Gestión de calidad (procesos comerciales y de servicio) **Procedimientos y Manuales**

	• M1-3-07 Gestión de Ferias Comerciales • M1-3-01 Gestión comercial. • M 1-3-06 Actualización y divulgación de información productos y servicios. En el fundamento de la Norma técnica ISO 9001:2015, se auditarán todos los numerales de la Norma, exceptuando los que actualmente no aplican a la Entidad por su naturaleza operativa como son **7.1.5.2 y 8.3.**

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inicio el martes 14 de julio de 2026 con una reunión de apertura realizada de manera presencial. Durante este encuentro inicial, correspondiente al ejercicio de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad al proceso de Gestión Comercial y de mercadeo, donde se presentó al líder del proceso, a su equipo de trabajo, al equipo auditor, así como el plan de auditoría a desarrollar.

- Se realizaron entrevistas a los colaboradores del proceso para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales los días 16,17,21, 22, y 27 de julio.

- Durante el desarrollo de la auditoría se solicitaron y analizaron evidencias que permitieron verificar la trazabilidad y el cumplimiento de las actividades del proceso.

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

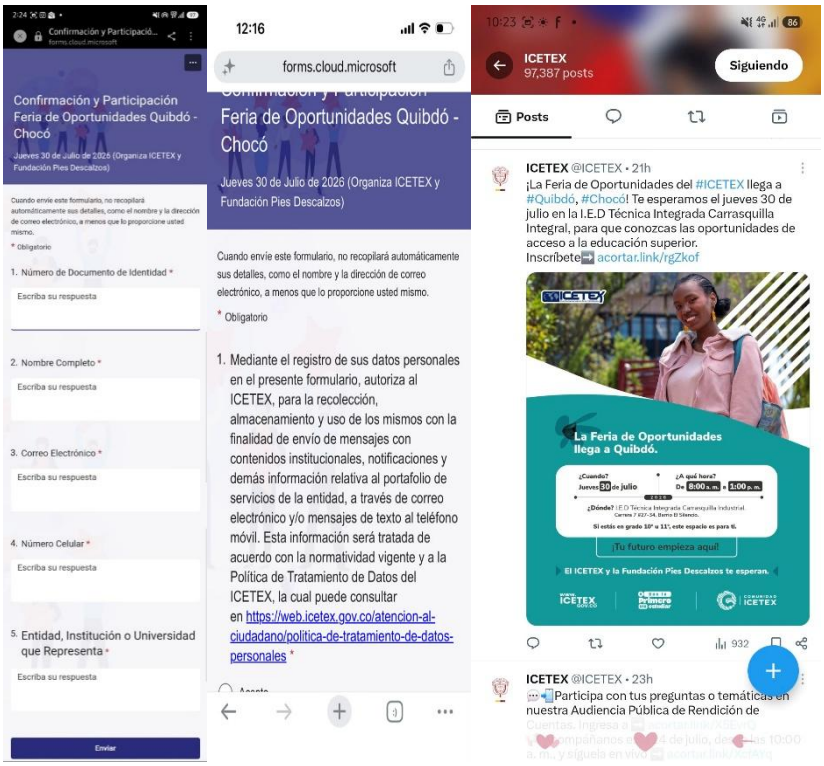
En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, se realizó la auditoría interna al proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo, con el fin de evaluar la conformidad y eficacia de las actividades desarrolladas frente a los requisitos normativos, procedimentales e institucionales definidos por la Entidad.

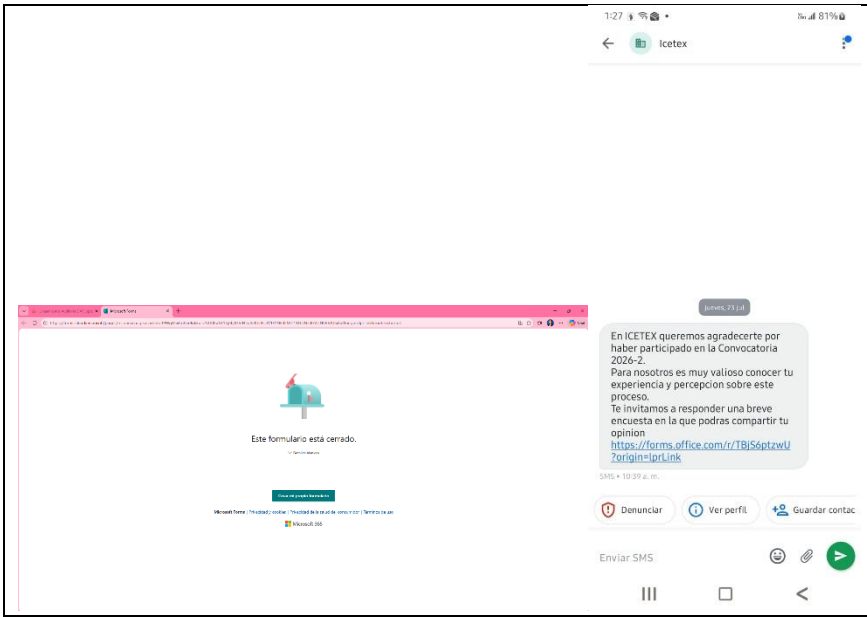
La auditoría se desarrolló entre el 14 y el 28 de julio de 2026, iniciando con reunión de apertura presencial donde se presentó el alcance, metodología y plan de trabajo. Posteriormente, se realizaron entrevistas, revisión documental y validación de evidencias para verificar la aplicación de los procedimientos, controles y lineamientos establecidos para el proceso.

Con base en la documentación asociada al proceso, se tomó como referencia el inventario documental vigente los cuales sirvieron como marco de referencia para el desarrollo de la auditoría. Así mismo, se revisaron los procedimientos objeto de auditoría, así como indicadores de gestión, riesgos operativos, controles, planes de mejoramiento, verificando su aplicación y trazabilidad mediante registros institucionales, soportes documentales y casos gestionados en las herramientas definidas por la Entidad.

Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron las siguientes No Conformidades, tal como se muestra a continuación:

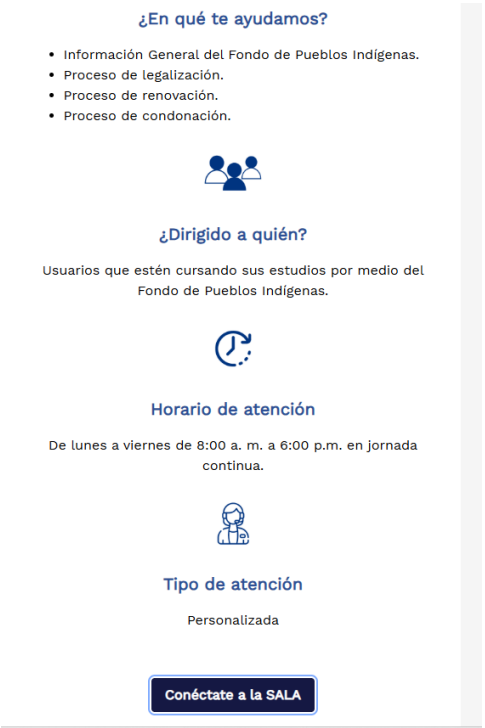
N°	NO CONFORMIDADES
1	Se evidencia falta de controles internos en el proceso de **Gestión Comercial y de Mercadeo**, toda vez que se identificó la publicación en la red social **X** de un formulario para la Feria de Pies Descalzos en Chocó sin incluir la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, incumpliendo un requisito legal aplicable. Lo anterior evidencia que los controles definidos en el procedimiento **M1-3-06 Actualización y Divulgación de Información de Productos y Servicios** no fueron eficaces para asegurar la validación previa de los requisitos legales antes de la divulgación de información, en incumplimiento del numeral **8.1 de la ISO 9001:2015**.
Evidencia No Conformidad 1:	
2	Se evidencian deficiencias en los mecanismos establecidos para el seguimiento de la satisfacción de los usuarios, toda vez que el enlace de la encuesta de satisfacción remitida mediante SMS para evaluar el servicio no se encontraba habilitado para recibir nuevas respuestas, impidiendo la recopilación de la percepción de los usuarios sobre la atención recibida. Lo anterior evidencia que los mecanismos definidos por la entidad no garantizan de manera efectiva la obtención y seguimiento de la información relacionada con la satisfacción del cliente, en incumplimiento del numeral **9.1.2 de la ISO 9001:2015**.
Evidencia No Conformidad 2:	

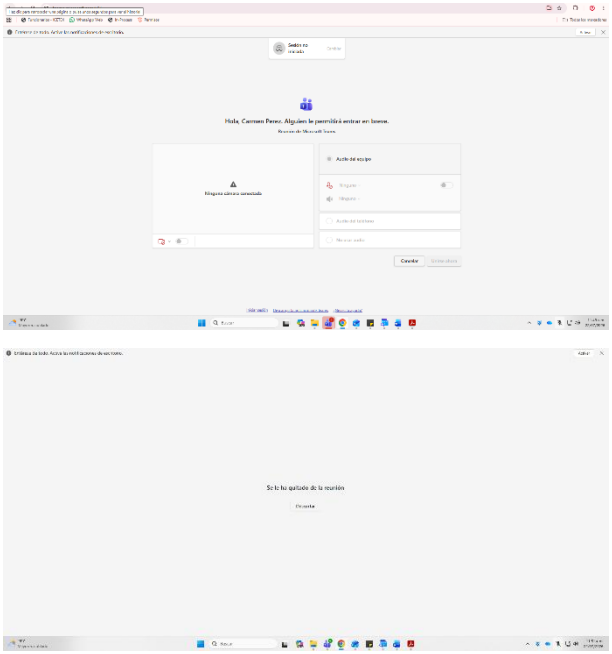




3	Se evidencian deficiencias en los mecanismos de comunicación y atención al usuario, toda vez que durante una solicitud de atención en la Sala Virtual de Fondos de Administración para usuarios de créditos educativos del ICETEX (modoon15) la interacción fue finalizada debido a que la usuaria únicamente disponía del canal de chat y no contaba con micrófono, sin que se brindara una alternativa que permitiera continuar la atención requerida. Lo anterior evidencia que los canales dispuestos por la entidad no aseguran una comunicación eficaz y accesible para todos los usuarios, en incumplimiento del numeral **8.2.1 de la ISO 9001:2015**, pudiendo afectar adicionalmente los principios establecidos en la Carta de Trato Digno al Ciudadano. **No conformidad trasladada al Proceso Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos**

Evidencia No Conformidad 3:





No conformidad trasladada al Proceso Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos

Así mismo, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

N°	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Se identificó que algunas de las fuentes de información utilizadas para la construcción y actualización de los tableros de control en Power BI del proceso de Gestión Comercial y de mercadeo presentan datos incompletos, lo que puede afectar la calidad, consistencia y confiabilidad de la información empleada para el seguimiento y la toma de decisiones. Se recomienda fortalecer los mecanismos de validación y control de datos para garantizar que la información utilizada en los tableros sea completa, oportuna y confiable.
2	Se observó que el documento **M1-3-07 Gestión de Ferias Comerciales**, vigente desde el 26 de diciembre de 2024, establece en sus condiciones generales que la gestión de requerimientos para eventos se realiza mediante el diligenciamiento y envío del formato **F235 "Solicitud de Requerimientos para Eventos"** por correo electrónico. Sin embargo, se evidenció que actualmente esta actividad se gestiona a través de una herramienta **Drive**, mecanismo que no se encuentra reflejado en la documentación vigente. Aunque se constató que el procedimiento se encuentra en proceso de actualización y en estado de borrador, se recomienda agilizar su formalización y aprobación, con el fin de asegurar la concordancia entre la operación del proceso y la información documentada, facilitando su aplicación y consulta por parte de los usuarios.
3	Fortalecer los mecanismos de medición y captura de información de asistencia en las ferias comerciales, con el fin de contar con datos más precisos y representativos para evaluar el alcance de estos espacios. Actualmente, las cifras de asistentes no reflejan la totalidad de la población impactada, debido a que no se recopila información de los menores de edad que participan en las actividades, lo que limita la comparación entre la asistencia real y el potencial de atención proyectado en la planeación. Se recomienda implementar estrategias que permitan estimar o registrar de manera adecuada la totalidad de los asistentes, mejorando la confiabilidad de los indicadores y el análisis de resultados del proceso.

FORTALEZAS

- Se resalta la disposición y colaboración del equipo auditado durante todas las etapas de la auditoría, evidenciando apertura al proceso de evaluación, disponibilidad para atender los requerimientos efectuados y compromiso con el mejoramiento continuo, lo que permitió el desarrollo eficiente y efectivo de la auditoría.

- Se destaca el compromiso del proceso con la mejora continua y la transformación digital, evidenciado en la planificación estructurada para la optimización del portal institucional. Se resalta la implementación de acciones orientadas al análisis y rediseño de la arquitectura de información, la mejora de la experiencia de usuario, la incorporación de herramientas tecnológicas innovadoras como soluciones basadas en inteligencia artificial y el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación permanente. Estas iniciativas fortalecen la accesibilidad, oportunidad y calidad de la información puesta a disposición de los grupos de interés, aportando al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la

satisfacción de los usuarios.

CONCLUSIONES

Durante la auditoría al proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la eficacia de los controles operacionales, la gestión de la información documentada, la calidad de los datos y los mecanismos de comunicación con los usuarios. Asimismo, se evidenciaron situaciones puntuales que derivaron en no conformidades asociadas al cumplimiento de requisitos legales y a la efectividad de los canales de atención y retroalimentación. De igual manera, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a mantener la documentación alineada con la operación real del proceso y a fortalecer la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y la toma de decisiones. En términos generales, el proceso demuestra gestión y capacidad de respuesta ante los hallazgos identificados; no obstante, requiere robustecer sus controles y mecanismos de seguimiento para asegurar una operación más eficaz, confiable y alineada con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Fin del informe



Nair Estefani Murillo Zamora
Auditor Líder
Profesional Especializado 03.