FECHA DEL INFORME:	02/05/2019	**PROCESO AUDITADO:**	Atención al cliente
LIDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo.	**AUDITADOS:**	Manuel Alberto Lozano – Coordinador Atención al Cliente Marisol Castellanos Alvarado – Profesional de Calidad Paola Acosta – Contratista Christian Ruiz – Contratista Libia Fonseca – Contratista Martha Ortiz – Técnico Administrativo Contratista
AUDITOR LÍDER:	Adriana Aranguren	**EQUIPO AUDITOR:**	Adriana Aranguren
LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:	Sede Principal Oficina Comercial y de Mercadeo. Piso 5. 29/04//2019	**CRITERIOS DE AUDITORÍA:**	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Atención al cliente y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas necesarias para las convocatorias del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Defensor del consumidor financiero
- Atención a través de redes sociales
- Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD)

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

3. FORTALEZAS

Se destaca la buena disposición para la atención de la auditoría, el seguimiento y control a la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios contratados externamente y la implementación de acciones para la mejora continua; como por ejemplo la propuesta de un modelo de servicio al ciudadano para atención personalizada, con la herramienta de Customer Journey Map.

4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda revisar la identificación de causas y controles, de manera que en lo posible las causas no sean negación o debilidad de controles, como en el caso de la causa CA121. Igualmente, revisar que los riesgos

		registrados puedan ser realmente causas de un riesgo ya identificado, como en el caso del riesgo R54.
Norma ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 7.5.3.Control de la información documentada	Se encuentra que no está actualizada la documentación del procedimiento M5-1-14 “Atención a través de redes sociales”, en cuanto a la forma en que se reciben y registran los casos por parte del outsourcing de servicio al cliente, generación de informes y reportes diarios, semanales y mensuales, reportados a Presidencia de la Entidad. Igualmente, se encuentra desactualizada la caracterización del proceso, en tanto se determinó eliminar el indicador “Diagnóstico modelo de servicio al cliente”, pero el mismo sigue referenciado en dicho documento, en su versión vigente publicada (Versión 15 del 04/05/2018). Esto incumple los requisitos del numeral 7.5.3. de Control de Información documentada. No se encuentra registrada solicitud de actualización en el aplicativo In-Process.	
Norma ISO 9001:2015 7.5.3.Control de la información documentada	Se mantiene la no conformidad: “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;””	
Norma ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		Se recomienda en los casos presentados al Defensor del Consumidor Financiero, revisar inicialmente si hay respuesta previa a PQRSD, de manera que se optimicen los tiempos de respuesta. Igualmente, verificar las causas por las cuales el cliente no está consultando y/o recibiendo la respuesta y registra el caso nuevamente por otros canales como redes sociales y Defensor del Consumidor Financiero, aún cuando ya se le ha enviado respuesta a su solicitud inicial.

Norma ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	Se mantiene la no conformidad: 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".	
Norma ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio Ley 1755 de 2015	Se presenta incumplimiento de los requisitos del numeral 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio, de la Norma ISO 9001:2015, dado que se incumplen los tiempos establecidos para la atención de las PQRSD radicadas por los clientes, en más de 2.000 casos para el mes de abril.	
Norma ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		Es importante fortalecer controles y seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, de manera que se eviten errores en tipificación y falta de coordinación con las áreas misionales, lo cual puede conllevas al incumplimiento en los tiempos de atención al cliente.
Norma ISO 9001:2015 9.1.3. Análisis y evaluación	Se mantiene la no conformidad: "No se evidencia un análisis adecuado de indicadores, lo cual se soporta en que: no se tiene diligenciado los planes de mejoramiento que se deben establecer por no cumplimiento al indicador; con lo anterior se evidencia que la no conformidad del año anterior 2017, aun se sigue incumpliendo por tal razón se cierra la no conformidad el año anterior y se abre nuevamente con la nueva codificación de la Norma ISO 9001:2015 incumpliendo el numeral 9.1,3, Análisis y evaluación"	
Norma ISO 9001:2015 10.2. No conformidad y acción correctiva	Se presenta incumplimiento del requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva de la Norma ISO 9001:2015; dado que no se implementaron oportunamente todas las acciones necesarias frente a las no conformidades encontradas en la auditoria interna de calidad de 2018,	

	para corregirlas y para eliminar las causas de la mismas.	

5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta 3 (tres) nuevas “no conformidades” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados; así mismo se mantienen 3 de las 5 no conformidades detectadas en la auditoría interna de calidad de 2018; las cuales deben ser analizadas y se deben definir acciones correctivas, de acuerdo con el procedimiento respectivo.

Así mismo, se detectaron en la auditoría, 3 (tres) oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar “no conformidades” en el futuro.

Una vez realizado el seguimiento de las acciones en curso, se cerraron todas las acciones de mejora planteadas, como resultado del análisis de las observaciones de la auditoria de calidad de 2018.

Como parte del seguimiento de los planes de mejoramiento en ejecución, se cierran las no conformidades referentes a la publicación de información del Defensor del Consumidor Financiero y de custodia de la propiedad del cliente.

Se mantiene abierta la no conformidad referente al incumplimiento en el Control de la producción y provisión del servicio, por incumplimiento en los tiempos establecidos de atención de las OPAS, porque a pesar de que se han adelantado acciones, se requiere evidenciar en su totalidad la ejecución y la efectividad de las mismas.

Igualmente, queda abierta la no conformidad referente al registro errado de la carta de exención de impuestos. A pesar de que se han desarrollado algunas de las actividades; se recomienda reforzar la capacitación específica al personal del outsourcing.

Finalmente, se mantiene la no conformidad generada en auditoría de calidad de 2018, por incumplimiento del numeral 9.1,3, Análisis y evaluación de la Norma ISO 9001:2015; dado que no se evidencia ejecución total de las acciones definidas, específicamente las referentes a la transferencia de conocimiento y delimitación de las funciones del profesional encargado del registro de indicadores.

6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.