

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD



**BARRANQUILLA
FEBRERO 2015**

INFORME DE AUDITORIA

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO	FECHA
Ejecutivo Comercial, Calidad, Planeación y Mercadeo, Administrativo, Compras y Operaciones.	Del 23 al 28 de Febrero de 2015
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder:	Oscar N. Aguirre Bejarano
Auditor Acompañante:	Ninguno

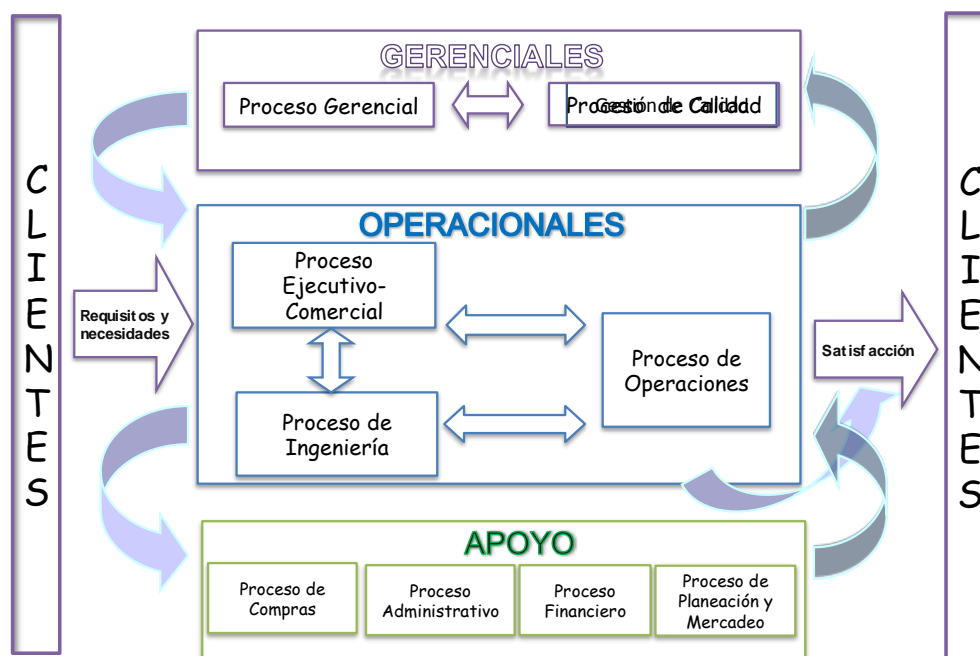
2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos en la NTC-ISO 9001:2008, requisitos legales y de la organización en cada uno de los procesos establecidos por la compañía.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Diseño e implementación de soluciones de Ingeniería en automatización industrial, iluminación, montajes eléctricos, ensamble de tableros y comercialización de productos eléctricos y de telecomunicaciones; teniendo en cuenta todos los numerales de la NTC-ISO 9001:2008 y lo establecido por cada uno de los siguientes procesos:

MAPA DE PROCESOS



4. AGENDA DE AUDITORÍA

Para establecer la agenda de auditoría, el líder de auditorías tomó como referencia la realizada en el mes de junio en la sede principal; de ahí se establecieron: el objetivo, los horarios, el sitio y el responsable de recibir la auditoría interna de calidad, todo bajo la directriz del cronograma anual de auditorías.

RIESGOS DE AUDITORÍA

Para este ejercicio se requirió un análisis de riesgo, en el cual se identificaron los factores que podrían cambiar la programación establecida inicialmente y de igual manera se planteo las posibles soluciones en caso de presentarse alguna situación adversa.

METODOLOGÍA

La auditoría interna de calidad se desarrolló, basada en los principios establecidos en la NTC-ISO 19011:2011 y que hacen referencia a: la integridad, la presentación ecuánime, el cuidado profesional, la confidencialidad, la independencia y el enfoque basado en evidencias. El auditor realizó dicha auditoría tomando varias muestras documentales cotejando el cumplimiento frente a la norma, los requisitos legales y/o de la organización; de igual manera se realizaron entrevistas con los colaboradores involucrados en los diferentes procesos.

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Auditados: Liliana Trillos
Claudia Mendoza
Grace Maury
Franklin Núñez Oliveros
Milton Oquendo

Criterios: * NTC-ISO 9001:2008: 4.1; 4.2.1; 4.2.3; 4.2.4; 6.2; 6.3; 6.4; 7.2; 7.4; 7.5.3; 7.5.5; 7.6; 8.1; 8.2.1, 8.2.3, 8.3; 8.4; 8.5.

- CARACTERIZACION DEL PROCESO
- PLATAFORMA DEL SGC
- Informe de Gestión en la Regional
- Control de Asistencia a las reuniones que ejecutan
- Carpetas de inducción corporativa
- Facturas de teleeléctricos Ltda; Eléctricas del Ruiz y Equimet S.A.
- Orden de compra Refripartes y motores
- Fichas técnicas de Kyoritsu => Pinza
- Certificados de Calibración del cuentametros mecanico CT-REDES-08 fecha aplicación: 13.09.2014
- Certificados de Calibración de 2 balanzas CS 121596
- Informes de mantenimiento No. M2163
- Devoluciones de Almacén Centrales del 23.02.2015 Factura No. 4219
- Garantías del cliente PCS Aires con fecha de 07.02.2015 con No. de solicitud 2904

INFORME DE AUDITORIA

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	CALIDAD	No se evidencia un control de registros como las cotizaciones, órdenes de compra, etc.; y al momento de solicitar el listado maestro no hay certeza de haberlo construido y conservado; adicionalmente se solicita el registro de la capacitación realizada el 18.02.2015 y se evidencia incompleta; incumpliendo el requisito 4.2.4 de la ISO 9001:2008
2	CALIDAD	Al solicitar acciones de mejoramiento continuo con relación a los procesos; no se evidencia que este proceso se apoye en la herramienta establecida por la organización (Acciones correctivas y Preventivas); incumpliendo el requisito 8.5 de la norma NTC ISO 9001:2008.
3	ADMINISTRATIVO	Al solicitar la evidencia del entrenamiento de Franklin Núñez y Brayan Escorcía no se relacionó ningún documento; teniendo en cuenta que se implementó la agenda y el acta de formación específica; incumpliendo el procedimiento y documentos establecidos por recursos humanos y adicionalmente incumpliendo el numeral 6.2.2 literal e) de la NTC ISO 9001:2008.
4	PLANEACIÓN Y MERCADEO	Al revisar una queja recibida de uno de los clientes de Andrés Ortega, el 09.10.2014 se evidencia que no se tramitó por Servicio al Cliente como lo estipula el P-PLM-01 PROCEDIMIENTO MANEJO DE PQR; incumpliendo así dicho procedimiento.

6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	CALIDAD	A pesar de contar con una plataforma donde se pueden consultar todos los documentos del SGC, no todos los colaboradores de la sede conoce este recurso o su contenido; se debe reforzar en los documentos del proceso: Caracterización, Procedimientos, Formatos, mapa de procesos, etc.
2	CALIDAD	Se debe reforzar con los colaboradores la difusión del roll y responsabilidades del Representante de la Dirección; de igual manera se debe dar a conocer el plan de comunicación y su funcionalidad.

INFORME DE AUDITORIA

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
3	ADMINISTRATIVO	Se recomienda demarcar las zonas donde se encuentra el producto dentro de la bodega; debido a que su ubicación no es fácil determinarla y adicionalmente está siendo incoherente con el P-OPE-01 RECEPCIÓN ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN DE MERCANCIAS.
4	EJECUTIVO COMERCIAL	En todas las reuniones que se realicen presentaciones de resultados, análisis de datos, asignación de tareas o compromisos se debe dejar registro o evidencia (Actas de reunión).
5	GERENCIAL	Todos los registros que se generen de la actividad laboral o comercial de redes eléctricas deben ser conservados, independientemente si son controlados por el SGC o no.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Aunque se identificaron algunas falencias en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la ciudad de Cali; se puede concluir que se cuenta con un sistema establecido, documentado, implementado y mantenido de acuerdo a la NTC ISO 9001:2008.