

# **INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**



**CALI  
FEBRERO 2015**

# INFORME DE AUDITORIA

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

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

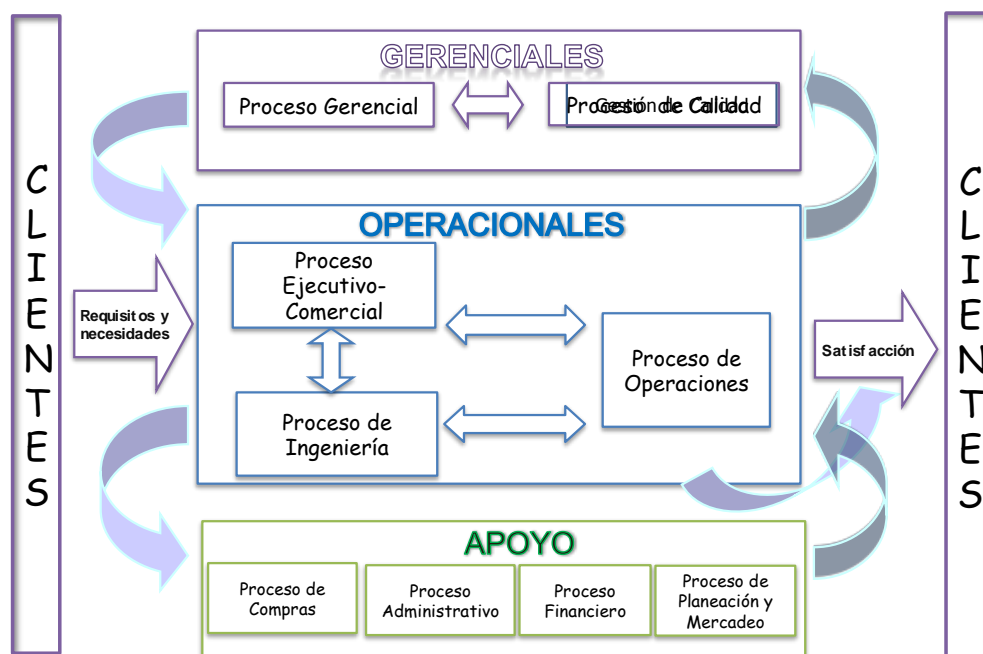
## 2. OBJETIVO

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. Durante el desarrollo de esta actividad se presentó un retraso en la salida del vuelo desde la ciudad de Bogotá, recortando los tiempos que se habían programado para la auditoría interna de calidad; para dar solución al impase se acordó con el responsable de recibir la auditoría para ajustar los tiempos como se había planteado en la matriz de control de riesgos.

#### 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: Sandra García  
Diego Quintero  
Gustavo Gómez  
Lady Salgado

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
- GARANTÍA Almacenes la 14 del 07 de Febrero de 2015
- Cotizaciones de GOODYEAR 17.02.2015 COT 508; PROINT OC 001772 del 06.02.2015, Comprobante 503189 del 07.02.2015.
- POTENCIA Y TECNOLOGÍA Comprobante 501203 del 14.01.2015
- Contrato y pólizas de Linasu Holdings
- Certificado de Calidad => Colmena 01640
- Factura 141418 del 13.09.2013 SWITHGEAR Y AUTOMATIZACIÓN => Ensamble de cuatro (4) tableros
- Centelsa =>Requisición del 09.02.2015

## INFORME DE AUDITORIA

- Asesores Electro-ingeniería del 06.02.2015
- Ficha técnica de AC KEWTECH (KT200)
- Informe de Gestión en la Regional
- Cotización Ingredion Colombia No. 2906

### No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	CALIDAD	Al revisar la ruta del proyecto de Linasu Holdings no se evidencia una coherencia en relación a lo registrado en el listado maestro de registros con la ubicación real de los documentos; incumpliendo así el numeral 4.2.4 de la NTC 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 Lady Salgado y Diego Guarín 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 realizar la trazabilidad de la queja de Electroingeniería del 05.02.2015 se evidencia que no se siguió el conducto regular que establece el P-PLM-01 PROCEDIMIENTO MANEJO DE PQRF; incumpliendo así un requisito de la organización.

### 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.
2	EJECUTIVO COMERCIAL	La consulta de los registros de este proceso no se puede realizar de forma eficiente, ya que dependen de la gestión de otros procesos en la sede principal.

## INFORME DE AUDITORIA

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
3	PLANEACIÓN Y MERCADEO	Al consultar las fichas técnicas de productos en la página web se evidencia que no se cuenta con las fichas de todos los productos y se debe consultar en la página web del proveedor o solicitárselas a ellos.
4	COMPRAS	El proceso de compras no realiza el seguimiento de las compras de producto y les envía a los comerciales el número de la OC para que sea el colaborador comercial quien realice el seguimiento de las mismas, generando demoras en las ventas y adicionalmente desinformación porque ellos no cuentan con la suficiente para realizar la gestión.
5	OPERACIONES	Se recomienda relacionar en el documento F-OPE-02 SOLICITUD DE APLICACIÓN DE GARANTÍAS, la solución dada al cliente, ya que solo relacionan la revisión realizada y el proceso a seguir con el proveedor pero no con el cliente.
6	INGENIERÍA	Aunque no se han realizado proyectos en los últimos 6 meses en la ciudad de Cali, se recomienda tener en cuenta todos los pasos establecidos en los procedimientos del proceso de Ingeniería, incluyendo el ensamble de tableros eléctricos.

### 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.