

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD



**BOGOTÁ DC
MARZO DE 2015**

INFORME DE AUDITORIA

1. INFORMACIÓN GENERAL

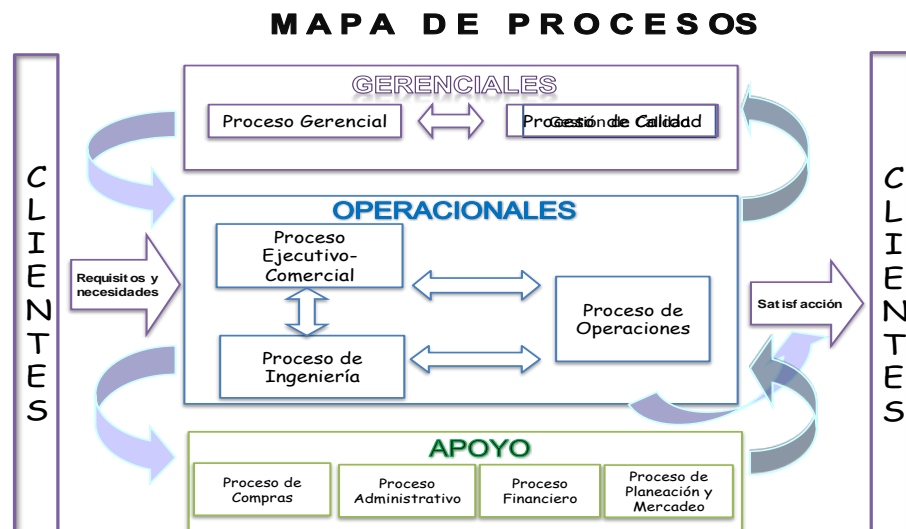
PROCESOS	FECHA
Compras, Planeación y Mercadeo, Financiero, Administrativo, Operaciones, Ingeniería, Calidad, Ejecutivo Comercial, Gerencial	Del 02 al 10 de Marzo de 2015
EQUIPO AUDITOR	
Líder de Auditoría:	Oscar N. Aguirre Bejarano
Auditores:	Mauricio Rodríguez Zamudio Diego Andrés Espinosa Luisa Fernanda Vera Martha Johanna Murillo Liliana Garzón Tatiana Solano Ildefonso Ramírez Paula Bermúdez María Consuelo Cadena Aleyda Berrio

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:



4. AGENDA DE AUDITORÍA

Para establecer la agenda de auditoría se realizó una reunión con todo el grupo auditor donde se definieron: el objetivo, los horarios, el sitio y el responsable de recibir la auditoría interna de calidad, partiendo desde los numerales de la norma aplicados a cada proceso, hasta la verificación de requisitos legales y de la organización; teniendo en cuenta el cronograma anual de auditorías.

RIESGOS DE AUDITORÍA

Así mismo se realizó un análisis de riesgo previo al ejercicio de auditorías internas de calidad, identificando algunos factores que podrían cambiar la programación establecida inicialmente y planteando las posibles soluciones en caso de presentarse alguna situación adversa. En el desarrollo de esta actividad se reprogramó la auditoría de los siguientes procesos: Compras, Administrativo y Gerencial, debido a que el tiempo no fue suficiente; y la solución fue acordada entre el auditor y el auditado. Esto generó una extensión en el tiempo final programado pasando de cuatro (4) días a seis (6) días.

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 grupo 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

☒ **Proceso de Compras**

Auditor: Mauricio Rodríguez Zamudio

Auditados: Carlos Rodríguez Zamudio

Crterios: NTC-ISO 9001:2008: 7.4; 7.5.5; 8.2.3; 8.3; 8.4; 8.5
CARACTERIZACION DEL PROCESO
Órdenes de Compra
Requisiciones de Compra
Inscripción y actualización de proveedores
Evaluación y Re-evaluación de proveedores
Comunicaciones con los proveedores
Informes de gestión
Actas de reunión

No Conformidades

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	7.4.1 P-COM-01	A pesar de contar con un procedimiento documentado donde se relaciona la metodología y herramientas para realizar la evaluación de proveedores nuevos y la re-evaluación de los proveedores antiguos de la organización; no se evidencia el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la compañía en dicho documento; incumpliendo el requisito aquí relacionado de la NTC ISO 9001:2008 y el procedimiento de compras.
2	7.4.3 7.5.3	Al verificar la recepción de los productos comprados se evidencia que no se realiza una verificación y validación detallada ni aleatoria a los productos comprados (Legrand => Nota de despacho # 0235372); solo se pueden identificar las inconsistencias una vez le van a dar ingreso a los productos al sistema de inventarios; incumpliendo los requisitos de la NTC ISO aquí relacionados.
3	4.2.3 Y P-COM-01	Revisando la requisición de compra de fecha 18.02.2015 para el cliente Noel; se evidencia que el formato utilizado no corresponde a lo establecido por el proceso de compras incumpliendo de esta manera el requisito de la NTC ISO aquí relacionado y el procedimiento de compras.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	P-COM-01 (5.5)	En el ítem 5 del numeral 5.5 del procedimiento de compras no es clara la forma de realizar la verificación y validación de los productos comprados, por lo tanto se sugiere detallar esta labor para que no haya malas interpretaciones.
2	P-COM-01	Especificar en el procedimiento la forma y el responsable del seguimiento a las compras; de igual manera la retroalimentación que se debe hacer al comercial una vez se tramite nuestras órdenes de compra ante el proveedor.
3	P-COM-01	Terminar de construir las carpetas de creación de clientes nuevos y/o actualización de clientes antiguos; de igual manera aprovechar dicha información para adjuntar todos los comunicados con los proveedores, incluyendo las evaluaciones y re-evaluaciones.

☒ Proceso de Planeación y Mercadeo

Auditor: Diego Andrés Espinosa

Auditados: Oscar Rodríguez Zamudio
Carolina Corredor
Andrés Torres
Liliana Garzón

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 7.1; 7.2.3; 7.5.1; 8.2.1; 8.2.3; 8.4; 8.5
 CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Indicadores de gestión
 Informes de gestión
 Promoción de la marca de 3
 Promoción de Siemens – Tacos
 Solicitud de espacios para capacitaciones
 Registros de la feria en Junio de 2014
 Concurso de Hyundai
 PQRF: (002-2014 Cofrecol - Nelson Moreno; 025-2014 Airfoil; 027-2014 Weston).
 Pagina Web
 Publicidad exterior
 Pancartas
 Portafolio de productos
 Revistas (Mundo Eléctrico); (Acme Electric)

No Conformidades

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	4.2.3	Al revisar la caracterización de este proceso se evidenció que se encuentra desactualizada, debido a que en la sección de indicadores la meta relacionada al presupuesto por líneas es de 6 de 12 y actualmente la meta planteada es de 8 de 12 líneas cumpliendo al 80%; incumpliendo así el requisito de la NTC ISO aquí relacionado y la ficha técnica de los indicadores.
2	8.2.1 y P-PLM-01	Al realizar la trazabilidad de la queja del cliente XXXXXX se evidencia que no cumplió con lo establecido en el procedimiento para este fin; afectando también la satisfacción del cliente.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	7.2.3	Aunque se cuenta con una metodología para consultar o disponer de las fichas técnicas o certificados de productos; se puede evidenciar que no hay un control total de las mismas, por lo tanto se pueden encontrar fichas desactualizadas o en algunos casos no se cuenta con el documento.
2	8.5	Se evidencia que no se han documentado las acciones de mejora con relación a los datos recopilados en las encuestas y en los indicadores de gestión direccionados hacia los procesos para una continua mejora.

☒ Proceso Financiero

Auditor: Luisa Fernanda Vera

Auditados: Mauricio Rodríguez Zamudio
Tatiana Solano
Patricia García
Diego Estupiñán

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 6.1; 8.2.3; 8.4; 8.5
 CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Listado de Cartera
 Listado de clientes especiales – Convenios
 RCC (Registra Caja Centro)
 Solicitudes de crédito
 Comunicación de aprobación de créditos
 Informes de gestión de cobro
 Informes de gestión de este proceso
 Indicadores de gestión

No Conformidades

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	4.2.3 (g)	Al revisar la caracterización de este proceso se evidenció que se encuentra desactualizada, debido a que en la sección de entradas del proceso no se evidencia la interacción con el proceso de compras, incumpliendo así el requisito de la NTC - ISO aquí relacionado.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	CRITERIO	HALLAZGO
1	FINANCIERO	Se recomienda documentar el procedimiento de solicitud de crédito teniendo en cuenta la retroalimentación al cliente del resultado y la actualización de cupos en cuanto a periodicidad, método y personal autorizado.
2	FINANCIERO	Se recomienda revisar la interacción con el proceso de compras, específicamente en el proceso de autorización de las requisiciones; de igual forma se sugiere que se solicite una capacitación desde el área de compras para aclarar la participación en ese proceso.
3	FINANCIERO	Se recomienda documentar el procedimiento de cartera o manual financiero incluyendo el proceso de autorización de venta a clientes que no han sido aprobados por cartera; debido a que actualmente hay varias personas que no pertenecen al proceso y que realizan esta labor.
4	FINANCIERO	Se recomienda tener una carpeta ya sea digital o física, donde reposen los acuerdos de cartera y se puedan revisar con mayor facilidad y agilidad.
5	FINANCIERO	Se recomienda revisar el proceso de envío de informes de gestión de cobro.

☒ **Proceso Administrativo**

Auditor: Martha Johanna Murillo

Auditados: Mauricio Rodríguez Zamudio
 María Consuelo Cadena
 Luisa Fernanda Vera G.
 Alfonso Rodríguez P.

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 6.2.2; 6.3; 6.4; 8.4; 8.5
 CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Hojas de vida
 Registro de exámenes médicos
 Registro de Formación y Capacitación
 Plan y programa de Formación
 Licencias de Software
 Cuestionario por competencias
 Requisición de personal
 Cronograma de mantenimiento

INFORME DE AUDITORIA

Cronograma de Back Up
 Registro de equipos de cómputo
 Registro de mantenimiento de equipos de cómputo

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	4.2.4	Las licencias de programas informáticas (Software) no se encuentran incluidas en el listado maestro de registros, pero se reconoce como un registro importante del proceso, lo cual incumple el numeral aquí relacionado de la NTC-ISO 9001:2008.
2	P-ADM-01	Al revisar las hojas de vida de los colaboradores Johan Bermúdez y Deysi Castillo se evidencia que el F-ADM 02 CUESTIONARIO POR COMPETENCIAS no está siendo diligenciado debidamente; de acuerdo a las instrucciones establecidos por el proceso; incumpliendo así el requisito relacionado al PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
3	4.2.3	Se evidencia que se están utilizando documentos obsoletos, como es el caso de la caracterización del proceso la cual no cuenta con todos los registros relacionados, lo cual incumple con el numeral aquí relacionado Norma ISO 9001:2008
4	P-ADM-01	Se evidenció la ausencia del registro F-ADM 01 REQUISICIÓN PARA SELECCIÓN para el cargo de Analista de Compras, cuando se revisó el proceso de selección del Sr. Johan Bermúdez, lo cual incumple con el procedimiento establecido por la organización.
5	8.5	Se evidencia que no se han generado acciones de mejora diferentes a las identificadas en las auditorías internas del mes de junio de 2014, lo cual incumple con el numeral 8.5 de la Norma ISO 9001:2008

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	ADMINISTRATIVO	Se recomienda que dentro de las capacitaciones que se establecen en el programa de formación sean relacionadas a las habilidades del perfil de cargo y que se identifiquen a través de las diferentes fuentes (Evaluación de desempeño, PQRF, Evaluación de capacitaciones internas, etc.)

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
2	ADMINISTRATIVO	Se recomienda establecer diferentes fuentes y estrategias de comunicación para realizar la divulgación de los procedimientos de recursos humanos, debido a que algunos procesos no conocen la metodología utilizada para la recopilación de la información relacionada a la formación.
3	ADMINISTRATIVO	Se recomienda incluir todos los archivos de este proceso en el listado maestro de registros; de igual forma se sugiere mantenerlos almacenarlos y controlarlos; en el caso puntual de las certificaciones de Microsoft COL033 de Enero 15 de 204.
4	ADMINISTRATIVO	Se recomienda unificar el nombre de los equipos en todos los documentos que contienen su información para que sea más fácil realizarle seguimiento "Importante que cada equipo pueda ser identificado físicamente con su nombre".

☒ **Proceso de Operaciones**

Auditor: Liliana Garzón
Tatiana Solano

Auditados: Alexander Beltrán
Hernando Peñuela

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3
CARACTERIZACION DEL PROCESO
 P-OPE-01 Recepción, almacenamiento y preservación de mercancías.
 P-CAL-04 Procedimiento de Manejo de Producto no Conforme
 F-OPE-01 Consecutivo Comprobantes
 F-OPE-05 Control de Pesos y Medida de Cable
 F-OPE-16 Cronograma de Mantenimiento
 F-OPE-14 Tarjeta de control de cable
 F-OPE-08 Control de Recorrido
 F-OPE-02 Solicitud de Aplicación de Garantías
 Comprobante 502697 Cliente Diaco
 Comprobante 501233 Cliente Nicong
 Factura 241555 Cliente Comcenter S.A.S
 Garantías 2902 Cliente Unifer , 2864 Arquitech.

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	7.5.4	Al revisar en la sede de Paloquemao se evidencia que no se tiene identificado el producto que es de propiedad del cliente ya que se tiene un material relacionado a los comprobantes 501233 – 531232 – 505356; este material se tiene dispuesto en una estiba pero no cuenta con una señalización o marca del respectivo cliente generando una incertidumbre en el almacenamiento y disposición del mismo; incumpliendo así el numeral aquí relacionado de la NTC – ISO 9001:2008.
2	8.3 y P-CAL-04	Al verificar el manejo del producto no conforme numeral 8.3 se encuentra que los productos de los clientes Distribuciones Eléctricas 19/02/15 y FTC Energy Group 24/01/2015, se encuentran en el estante propuesto para el manejo, mas sin embargo no se encuentran marcados y enumerados con el consecutivo correspondiente para identificarlo, incumpliendo el procedimiento de producto no conforme establecido con el código P-CAL-04 .
3	7.6	En dos de las tres máquinas medidoras de cable que se encuentra en la sede centro no se evidencia su calibración, no cuentan con el sticker del mantenimiento, incumpliendo el numeral aquí relacionado a la NTC-ISO 9001:2008.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	OPERACIONES	En la sede centro se encuentran almacenados productos de diferentes áreas de acuerdo a las zonas dispuestas; y debido a que el espacio para el almacenamiento es muy reducido no se cuenta con un sitio de almacenamiento para identificar material de propiedad del cliente.
2	OPERACIONES	Establecer que las fichas de almacenamiento y seguridad de los productos se encuentren disponibles en los lugares destinados para su almacenamiento, garantizando que se cumplan los parámetros establecidos por los proveedores; así mismo permite facilitar el entrenamiento de las personas que ingresan en la compañía.
3	OPERACIONES	Asegurar que al momento del recibo de las mercancías se realice un control teniendo en cuenta la Orden de Compra o remisión del proveedor para lo cual se sugiere que haya personal específico para realizar esta labor; especialmente para los productos de importación lo cual permite reportar inconsistencias en tiempo real.

INFORME DE AUDITORIA

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
4	OPERACIONES	Revisar el formato F-OPE-16 para que incluya y se amplíe la planeación en el cronograma a más de un semestre.
5	OPERACIONES	Se recomienda realizar una Hoja de Vida de cada uno de los equipos en donde se evidencien aspectos como: las fichas técnicas, cronogramas de mantenimiento y certificados de calibración, entre otros registros.
6	OPERACIONES	Se sugiere que se tramite con el gerente de compras la opción de que el Director de Operaciones tenga acceso a los videos de las cámaras que se encuentran en los puntos de entrega de mercancía. Con el fin de que las reclamaciones con respecto a entregas en punto de venta puedan ser atendidas con mayor prontitud y exactitud.
7	OPERACIONES	Se recomienda archivar los registros en periodos más cortos y en lugares apropiados teniendo en cuenta las directrices establecidas por el SGC ya que se encontró en el área de cables de Paloquemao el F-OPE-05 una tabla con los registros generados durante el 2015; así mismo en el Centro las Tarjetas de Control de Cable se almacenan en cajas de cartón encima de una estantería donde se encuentran las chipas de cable.

☒ **Proceso de Ingeniería**

Auditor: Ildelfonso Ramírez

Auditados: Alvaro Rodríguez Zamudio
Leonardo Reina

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 6.3; 6.4; 7.1; 7.2.1; 7.3; 7.5; 7.6; 8.2.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.3; 8.4; 8.5
CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Certificados de calibración
 Pólizas de cumplimiento para proyectos
 Actas de entrega
 Planos
 Planes de Calidad
 Cronogramas o planes de trabajo
 Comprobantes
 Actas de planificación de proyectos

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	4.2.4	Se evidencia que este proceso no controla los registros generados por el mismo, por lo cual no se puede realizar una trazabilidad a las actividades de este proceso, incumpliendo el requisito de la NTC-ISO 9001:2008 y que se está relacionando en este hallazgo.
2	7.3	Al revisar todo el proceso de ingeniería se puede evidenciar que no se cumple con el numeral de la NTC-ISO 9001:2008 aquí relacionado y además no se puede demostrar la coherencia de lo que se hace con lo que se tiene documentado.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	INGENIERÍA	Se sugiere realizar una divulgación de todos los procedimientos relacionados a este proceso para que se pueda estandarizar las tareas y demostrar los controles necesarios para estas labores.
2	INGENIERÍA	Se deben establecer planes de acción contando con el compromiso de todos los integrantes que participan en este proceso, se sugiere tener un control más estricto sobre la recepción de los instrumentos que se calibran externamente y también se debe llevar una rutina de verificación interna para el buen funcionamiento de los mismos.
3	INGENIERÍA	Se sugiere que dentro del acta de entrega de los proyectos o servicios se relacione el periodo de garantía con el que cuenta el cliente, esto para los casos en los que no se definió en la orden de compra o contrato con el cliente.

☒ Proceso de Calidad

Auditor: Paula Andrea Bermúdez

Auditados: Oscar N. Aguirre Bejarano
Mauricio Rodríguez Zamudio

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 4.1; 4.2; 8.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.3; 8.4; 8.5
CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Listados maestros (ACPM, Control de registros, Control de documentos, etc)
 Manual de Calidad
 Modificación de documentos
 Cronograma de auditorias

INFORME DE AUDITORIA

Publicaciones de auditoría
Publicaciones de Calidad
Informes de auditorías
Procedimientos documentados del proceso
Tablero de mando de indicadores de gestión
Registros de capacitación

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	4.2.3 (g)	Se evidencia que el Manual de Calidad Versión 01 publicado actualmente en la plataforma Informa web contiene dentro del numeral 5 "DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA" el objetivos de calidad en una versión obsoleta; adicionalmente en el numeral 4 se excluye el numeral 7.3, cuando se manifiesta que este numeral hace parte del alcance de la certificación; por lo cual se identifica el incumplimiento al numeral de la NTC-ISO 9001:2008 anteriormente relacionado.
2	4.2.4	Se evidencia que el control de registros no cuenta en su totalidad con la relación de los registros de los diferentes procesos, se realiza de forma aleatoria una muestra de los procesos Ejecutivo Comercial y de Ingeniería, evidenciándose la falta del control de los mismos; incumpliendo así el numeral de la NTC-ISO 9001:2008 aquí relacionado.
3	8.3	Al verificar el manejo que se le está dando al producto no conforme se puede evidenciar que no se ha definido dentro del procedimiento ni tampoco en la realidad, la disposición final de dicho producto; generando demoras en la toma de decisión y re-procesos en algunos casos.
4	8.4	A pesar de contar con una herramienta que consolida todos los indicadores de gestión, se evidencia que no se han actualizado con la información de los periodos correspondientes; lo cual se identifica el incumplimiento del numeral aquí relacionado y que pertenece a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008.
5	8.5.2	Al revisar el control de Acciones correctivas se evidencia que aun no se ha cerrado la No. 025 del proceso Ejecutivo Comercial, evidenciando la falta de seguimiento e implementación; incumpliendo los tiempos establecidos en las mismas.
6	8.5.3	Al revisar el control de Acciones preventivas se evidencia que aun no se ha cerrado la No. 002 del proceso de compras, evidenciando la falta de seguimiento e implementación; incumpliendo los tiempos establecidos en las mismas.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	CALIDAD	En anexo 5 “Matriz de cumplimiento” de Manual de calidad versión 01, debe omitirse en la versión 02 del Manual de Calidad, pues no existe este anexo.
2	CALIDAD	Se sugiere hacer correcciones de redacción y ortografía encontradas en los 5 procedimientos documentados “Control de documentos”, “Control de registros”, “Auditorías Internas”, “Producto no conforme”, “Acciones correctivas y preventivas”, “Acciones Preventivas”.
3	CALIDAD	Se recomienda realizar nuevamente la difusión de los procedimientos documentados “Control de documentos”, “Control de registros”, “Auditorías Internas”, “Producto no conforme”, “Acciones correctivas y preventivas”, “Acciones Preventivas”, a los procesos implicados en cada uno de estos.

☒ **Proceso Ejecutivo - Comercial**

Auditor: María Consuelo Cadena

Auditados: Augusto Rodríguez Zamudio
Aleyda Berrio
Ildefonso Ramírez
Martha Johanna Murillo

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 7.2; 7.6; 8.2.1, 8.2.3, 8.4; 8.5
 CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Cotizaciones
 Órdenes de Compra
 Comprobantes
 Facturas
 Remisiones
 Entregas especiales
 Informes de gestión
 Indicadores de gestión
 Listados de precios
 Catálogos
 Certificados de producto
 Actas de reunión
 Requisición de compras
 Fichas técnicas
 Registro de capacitaciones

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	4.2.3 (g)	Se encontró en circulación el documento D-OPE-01 versión 01 Política Comercial, la cual en la plataforma del SGC se encuentra en versión 02, incumpliendo el numeral de la NTC-ISO 9001:2008 aquí relacionado.
2	4.2.4	En el listado maestro de registros del Proceso Comercial no aparece relacionada la ruta del archivo virtual “inventario” del PC que maneja la Asistente de la Gerencia Ejecutiva – Comercial; de igual manera no son de fácil ubicación los registros solicitados y relacionados la venta adelantada al cliente Empaques Industriales y aceptada el 19 de Febrero del 2.015 OC # F575394; por lo cual incumple el requisito de la ISO 9001:2008.
3	7.5.3	No se evidencia la trazabilidad de proceso de venta que se llevó a cabo con el cliente Irrigación e Ingeniería a partir del comprobante # 504936; incumpliendo el requisito de la NTC-ISO9001:2008 aquí relacionado.
4	8.2.1 y P-EJE-03	No se evidencia la oportuna satisfacción del cliente dadas las inconsistencias ocurridas durante el proceso de venta con el cliente nuevo “Irrigación e Ingeniería”: Se da un número de cuenta errado donde el cliente debía consignar y se obvia utilizar el formato F- EJE- 04 Instrucciones Especiales de Entrega, ocasionando incumplimiento al procedimiento de venta de productos y el numeral relacionado de la NTC-ISO 9001:2008.
5	8.5	Se evidencia que no se han generado acciones de mejora diferentes a las identificadas en las auditorías internas del mes de junio de 2014, lo cual incumple con el numeral 8.5 de la Norma ISO 9001:2008

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	EJECUTIVO COMERCIAL	De acuerdo a la cotización elaborada en la plataforma del cliente en mención, se evidenció que el tiempo de entrega “2 días” de compromiso hacia el cliente, no cumple con las directrices definidas en Proceso y la Política Comercial.
2	EJECUTIVO COMERCIAL	De acuerdo con el numeral 7.2.2 de la norma “Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto”, la empresa debe implementar una declaración documentada de los requisitos del cliente para controlar las devoluciones y las garantías de producto.

INFORME DE AUDITORIA

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
3	EJECUTIVO COMERCIAL	Se recomienda documentar acciones de mejora de la Gestión Comercial a partir de la profundización del análisis de causas del indicador y otras fuentes.

☒ **Proceso Gerencial**

Auditor: Oscar N. Aguirre Bejarano

Auditados: Mauricio Rodríguez Zamudio
Alvaro Rodríguez Zamudio

Criterios: NTC-ISO 9001:2008: 4.1; 4.2; 5.0; 6.1; 8.2.3; 8.4; 8.5
CARACTERIZACION DEL PROCESO
 Política de Calidad
 Objetivos de Calidad
 Alcance de la certificación
 Plan de comunicaciones
 Indicadores de Gestión
 Legalización de gastos de viaje
 Presentación de avances
 Revisión por la dirección
 Resultados de Auditorías internas
 Registros de divulgación y capacitación
 Retroalimentación de los procesos
 Informes de gestión
 Presupuesto
 Planeación estratégica

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	4.2.3	Al revisar el Manual de Calidad que se encuentra divulgado y publicado se puede evidenciar que la versión es obsoleta, por lo tanto la información de consulta no corresponde a las directrices dadas por la organización; incumpliendo así el requisito que se relaciona anteriormente.
2	5.6 y P-PRE-01	Al solicitar la información correspondiente a la revisión periódica de la que habla el procedimiento P-PRE-01 se evidencia el incumplimiento del estándar establecido por la organización debido a que no se ha realizado la primera revisión oficial; de igual forma se evidencia el incumplimiento total del numeral de la ISO 9001:2008 aquí relacionado.

INFORME DE AUDITORIA

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
3	8.4	Al revisar los hallazgos de la auditoria pasada y las acciones a tomar con relación a dichos hallazgos; se puede evidenciar que se trabajó sobre una herramienta que consolidaría todos los indicadores del SGC, pero que no se mantiene actualizada por lo que no es información veraz y oportuna; incumpliendo el requisito aquí relacionado de la NTC-ISO 9001:2008.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	GERENCIAL	Se recomienda que todos los comités de junta directiva y demás reuniones en la que participe la Gerencia General, se deje el acta como evidencia de la gestión de este proceso.

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

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