

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD



**MEDELLIN
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	
Auditor Líder:	Oscar N. Aguirre Bejarano
Auditor Acompañante:	Ninguno

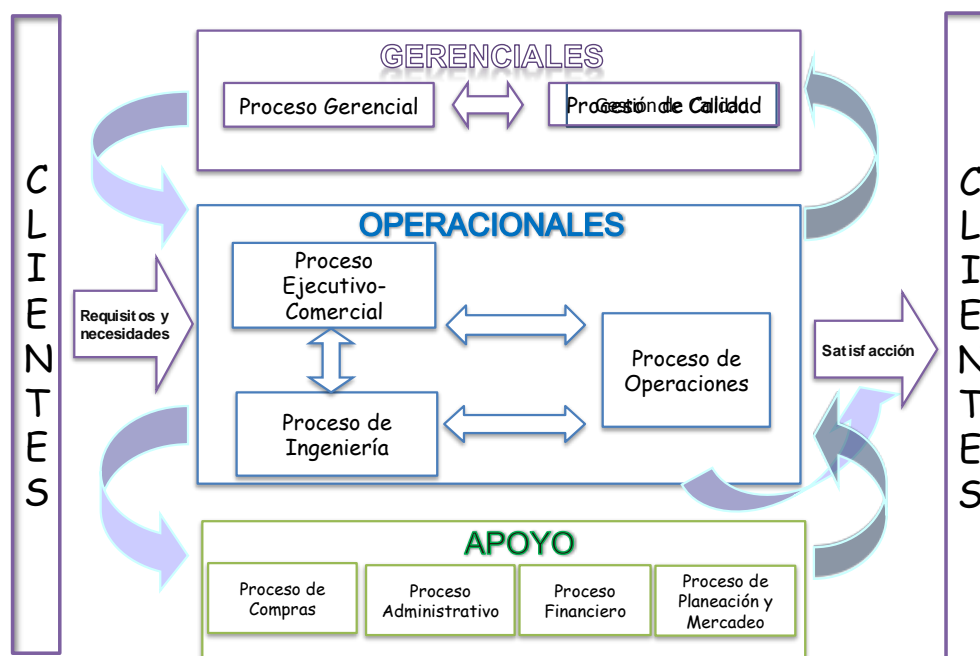
2. OBJETIVO

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 ecuaníme, 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: José David Pérez
Claudia Suarez
Paulina Valencia
Claudia Yepes
Iván Darío Giraldo
Alejandro Álvarez
Natalia Arrubla

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
- Cotización manual de FUREL del 17.02.2015
- F-ADM-01 REQUISICION PARA LA SELECCION DE PERSONAL (Claudia Yepes e Iván Giraldo).
- F-COM-03 REQUISICIÓN DE COMPRA para pintuco del 04.02.2015
- Cotización del 21.02.2015 Proveindustria
- Solicitud de cotización del 17.02.2015 para Furel
- Pliego de condiciones de EPM
- Actas de reunión de los lunes

INFORME DE AUDITORIA

- Actas de reunión con el equipo de trabajo
- Cifras por vendedor mes a mes
- Garantía Comercial Electroferretera del 11 de Junio de 2014

No Conformidades

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN
1	CALIDAD	Al consultar la requisición de compra de una pantalla CSS12C para el cliente pintuco con fecha del 25.02.2015 se evidencia que el formato con el cual se realizó la solicitud no corresponde al que está estandarizado por el área de Calidad en el proceso ejecutivo comercial; adicionalmente se consultan las actas de reunión de fechas 26.01.2015 y 23.02.2015 se evidencia que se utilizaron documentos que no son controlados por el SGC; incumpliendo el requisito 4.2.3 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	No se evidencia la requisición de personal de los colaboradores Claudia Yepes e Iván Giraldo, incumpliendo el numeral 5.1.1 del P-ADM-01 PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
4	EJECUTIVO COMERCIAL	En el momento de realizar la trazabilidad de la venta efectuada a Furel el día 17.02.2015 se evidenció que no cumplía con el procedimiento establecido por este proceso; debido a que no se cuenta con la relación de los requerimientos del cliente, incumpliendo con el numeral 7.2.1 de la NTC ISO 9001:2008.
5	EJECUTIVO COMERCIAL	No se evidencia la verificación y liberación del producto antes de realizar la entrega al cliente; esto con relación al comprobante 504489 para el cliente Jhonny Enrique Salazar; incumpliendo el numeral 7.4.3 de la NTC ISO 9001:2008.
6	EJECUTIVO COMERCIAL	No se cuenta con registros controlados por lo que su consulta no se realiza de forma eficiente; al solicitar los soportes de la venta a Furel su ubicación fue demorada y poco organizada; incumpliendo el numeral 7.5.3 de la NTC ISO 9001:2008.
7	OPERACIONES	Se realiza la trazabilidad del proceso de garantía para una lámpara lithonia que fue vendida al cliente Comercial Electriferretera, el 11 de Junio de 2014; pero se evidencia que no se cumplió con lo establecido por el procedimiento y conducto regular establecido por la organización para estos fines.

INFORME DE AUDITORIA

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, 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.
3	ADMINISTRATIVO	Se recomienda solicitar un estudio de puestos de trabajos para los colaboradores de la regional, porque a pesar de contar con una de las mejores oficinas para realizar su labor, los equipos y puestos de trabajo no están distribuidos aparentemente acorde a la labor que realizan y las posturas no son las adecuadas.
4	INGENIERÍA	Se sugiere que al momento de divulgar los procedimientos, formatos, políticas y demás documentos, se tenga en cuenta todos los gerentes de cuenta de las regionales porque no se sienten parte del proceso en el que participan; porque aunque en los proyectos que se han desarrollado en los últimos tiempos desde la ciudad de Medellín cuentan con documentación; los participantes sienten que no trabajan en equipo con Ingeniería Bogotá por falta de comunicación; de igual manera se recomienda tener en cuenta todos los pasos establecidos en los procedimientos del proceso de Ingeniería, incluyendo el ensamble de tableros eléctricos.
5	COMPRAS	Se recomienda que una vez estandarizado el manejo que se debe tener con las fichas técnicas y/o certificados de producto se debe divulgar a todos los comerciales para que cuenten con información estandarizada; ya que unos creen que la deben solicitar al proveedor y otros creen que es con Planeación y mercadeo.
6	COMPRAS	El proceso de compras no realiza el seguimiento de las compras de producto y les envía a los comerciales el numero 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.
7	GERENCIAL	Todas las directrices dadas desde la ciudad de Bogotá y relacionadas a la implementación del SGC son de obligatorio cumplimiento; adicionalmente la concientización de nuestra participación en la organización estructural y documental hace parte de nuestro trabajo en el día a día para aportarle un real mejoramiento continuo a los procesos.



INFORME DE AUDITORIA

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Aunque se identificaron algunas falencias en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la ciudad de Medellín; se puede concluir que se cuenta con un sistema en mejora aportando a la implementación del mismo.

También cabe resaltar que es una fortaleza la consulta que los comerciales pueden realizar desde una plataforma diseñada para la consulta fuera de las instalaciones de la compañía, los precios de los productos que son comercializados por nuestra empresa.