

1. INFORMACIÓN GENERAL																				
1.1. ORGANIZACIÓN																				
DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S.																				
1.2. SITIO WEB: www.disrayco.com																				
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Centro Comercial Cañaveral, Edificio Urbanas oficina 502 Floridablanca, Santander, Colombia																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calle 2 No Circunvalar 28 Urbanización parque Industrial 2, Bodega Procar PH No 2</td> <td>Vía Chimita, Santander, Colombia</td> <td>Logística</td> </tr> <tr> <td>Calle 36 No 17-75</td> <td>Bucaramanga, Santander, Colombia</td> <td>Comercialización de productos</td> </tr> <tr> <td>Calle 6 No 6-19</td> <td>Pamplona, Norte de Santander, Colombia</td> <td>Comercialización de productos</td> </tr> <tr> <td>Avenida 1 No 10-95</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander, Colombia</td> <td>Comercialización de productos</td> </tr> <tr> <td>Calle 20 No. 12-43</td> <td>Bucaramanga, Santander, Colombia</td> <td>Archivo Central</td> </tr> </tbody> </table>			Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	Calle 2 No Circunvalar 28 Urbanización parque Industrial 2, Bodega Procar PH No 2	Vía Chimita, Santander, Colombia	Logística	Calle 36 No 17-75	Bucaramanga, Santander, Colombia	Comercialización de productos	Calle 6 No 6-19	Pamplona, Norte de Santander, Colombia	Comercialización de productos	Avenida 1 No 10-95	Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Comercialización de productos	Calle 20 No. 12-43	Bucaramanga, Santander, Colombia	Archivo Central
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance																		
Calle 2 No Circunvalar 28 Urbanización parque Industrial 2, Bodega Procar PH No 2	Vía Chimita, Santander, Colombia	Logística																		
Calle 36 No 17-75	Bucaramanga, Santander, Colombia	Comercialización de productos																		
Calle 6 No 6-19	Pamplona, Norte de Santander, Colombia	Comercialización de productos																		
Avenida 1 No 10-95	Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Comercialización de productos																		
Calle 20 No. 12-43	Bucaramanga, Santander, Colombia	Archivo Central																		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:																				
<p>Compra, logística, comercialización y financiación de mercancía en Administración Central y sucursales de Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca y Pamplona.</p> <p>Servicio de Archivo para el sector privado.</p> <p><u>NO APLICABILIDAD:</u> 8.3. Diseño y desarrollo</p> <p>Purchase, logistics, marketing and financing of merchandise in Central Administration and branches of Bucaramanga, Cucuta, Floridablanca and Pamplona.</p> <p>File service for the private sector</p>																				
1.5. CÓDIGO IAF: 29																				
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A.																				
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2015 + Documentación																				

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	LINA GALINDO	
Cargo:	Gerente general	
Correo electrónico	lidercaliad@disrayco.com	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N.A.	N.A.
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-04-03	0,5
Auditoría en sitio	2018-04-16, 17 Y 18	3,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	LIBIA SARMIENTO DURAN	
Auditor	RICARDO GONZALEZ	
Auditor	SIXTO IBARRA	
Experto Técnico	N.A.	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC6879-1	
Fecha de aprobación inicial	2010 03 05	
Fecha última modificación	2016 03 16	
Fecha de próximo vencimiento:	2019 03 04	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

“La certificación del Sistema de Gestión no exige a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer bienes o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la certificación. La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.”

REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ES-R-SG-001, Versión 5, Numeral 4.2).

- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: N.A.

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO. Los trabajos realizado son a partir de requerimientos y criterios con el cliente, legislación aplicable.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

Se audito sucursal en Pamplona y Cúcuta, no son proyectos.

PAMPLONA

INFORMACION DOCUMENTADA

- Formato de Planeación mensual de actividades comerciales.
- Cotizaciones
- Autorización consulta en centrales de Riesgo
- Pagaré en Blanco
- Formato de aliados
- Sistema General de Ventas

Factura # 8630004750

Cliente: Nelson Ascanta Castañeda

Producto: Colchón Sprint

Valor: \$873.078

Fecha: 2018-04-05

Factura # 8630004756

Cliente: María Rodríguez

Producto: Lavadora Samsung

Valor: \$ 970.556

Fecha: 2018-04-10

CUCUTA

INFORMACION DOCUMENTADA

- Formato de Planeación mensual de actividades comerciales.
- Cotizaciones
- Autorización consulta en centrales de Riesgo
- Sistema General de Ventas

Factura # 8040008721

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Cliente: Marcos Javier Orozco
Producto: Nevera Centrales
Valor: \$ 1'056.341
Fecha: 2018-04-06

Factura # 8040008725
Cliente: Fabio Boada
Producto: Nevera Centrales
Valor: \$ 1'067.216
Fecha: 2018-04-09

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles: cambio de gerente

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA .

Proceso de origen externo: compra electrodomésticos

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No En caso afirmativo, cuáles: En el plan de auditoría se dejo evaluar direccionamiento estratégico para el último día a solicitud de la gerencia.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

Los traslados en Bucaramanga a Archivo central, Centro de almacenamiento en Chimitá, en Bucaramanga dos sucursales (comercialización).

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	8.2.2. Se solicitó información sobre soportes de auditoría interna, encontrándose falencias EVIDENCIA : No se evidencia dentro del programa de auditoría presentado por la organización que se haya incluido la sede en Pamplona para auditar. -No se evidenció plan de acción documentado de la no conformidad identificada en auditoría interna relacionada con : 1. Se evidenció que el área de trabajo de cartera en la sucursal no cuenta con aspectos locativos adecuados, esto conlleva al incumplimiento del numeral 6.4 ambiente de trabajo FGL-14 Lista de chequeo instalaciones planta física	El programa de auditoría se evidencia de acuerdo a planteamientos actuales, se evidencian planes de acción correspondientes a las no conformidades identificadas. Se evidencia cumplimiento del plan de acción propuesto.	si
2	8.5.2. No se evidencia implementación de acciones correspondientes al incumplimiento del indicador proceso compras Evidencia : -Se evidencia acción correctiva en proceso COMPRAS, relacionada con el incumplimiento del indicador	Se evidenció trabajo sobre afianzamiento de conceptos, acciones correctivas, indicadores. Se evidenció cumplimiento del plan de acción.	si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	rotación de inventario por días. Se incumplió de enero a noviembre de 2016 y para el año 2017 se incumple de la siguiente forma: La meta es 60 días, para enero resultado de 105, febrero 138 y marzo 100 días. Lo cual evidencia que la acción no ha sido eficaz		
3	8.2.1. Se solicito soporte sobre satisfacción del cliente correspondiente a CENS y ESSA, los cuales no se evidenciaron Evidencia : NO se ha evaluado la percepción del cliente en los convenios realizados con ESSA y CENS para el año 2016.	Se evidencia valoración sobre satisfacción del cliente, documentación manejada, cumplimiento del plan de acción.	si
4	7.1./7.5.1. Se evidencia inconsistencias en el control sobre la prestación del servicio Evidencia : No se evidencia el control realizado por la organización al cliente FAER (Fondo Ahorro Empleados Rayco), en cuanto a la entrega de información cuando a nivel interno es solicitada. Lo cual no facilita el control sobre el manejo documental para ARCHIVO CENTRAL	Se evidenció cumplimiento del plan de acción propuesto, mejoras en archivo. Se estableció procedimiento recepción y custodia de archivo de empresas contratantes PGO-08 ver 1. Formato de recepción de archivo de empresas contratantes FGO-07 ver 1 aplicado a los diferentes clientes	si
5	6.2.2. No se ha identificado la necesidad de formación en normas NIIF para el cargo de Director de Contabilidad Evidencia : Las competencias establecidas en el perfil del Cargo de Director de Contabilidad están desactualizadas.	Se evidencia la identificación sobre las necesidades en actualización de las normas NIIF. Actualmente se cuenta con nueva directora de contabilidad donde se pudo evidenciar conocimientos requeridos. Se evidenció definición de competencias. Se evidencia plan de acción trabajado.	si

COMPRAS Y LOGISTICA: Se cuenta con desarrollador de categorías, coordinador de mercadeo, coordinador de precios, coordinador de compras. Se realiza codificación de proveedores, precios, necesidades. Se adquiere mercancías: electrodomésticos, motocicletas entre otros. Se cuenta en Bucaramanga con dos puntos de comercialización.

Se cuenta con herramienta ERP Con la cual se maneja inventarios.

Se evidenció compra a proveedor:

-Auteco, fecha 2018-03-01, ingreso el 8 de marzo, factura número 6200028567, orden de compra 4500043985 montada el 1 de marzo de 2018, proveedor identificado por número NIT.

-Proveedor: Espumas Santander, orden de compra 4500043957 montada 2018-02-27, factura 358232 de fecha 2018-03-02.

-Samsung, orden de compra 4500041917 de fecha 2017-05-02, factura 550411-550570 de fecha 2017-05-22, compra de televisores.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

TALENTO HUMANO: las hojas de vida evaluadas son

Personal nuevo:

- Gerente general : Lina Galindo (fecha de ingreso: 2017-09-04)
- Directora contabilidad: Silvia Margarita Nocua Balbuena (fecha de ingreso: 2018-04-02)

Personal antiguo:

- Alejandro Velázquez: Lider calidad
- Maria Mercedes Paez :Directora Gestión humana
- Ingrid Jiménez :Coordinadora servicio al cliente
- Jaime H Quiroga :Gerente comercial
- Diego Serrano : Gerente Administrativo y financiero

Actualmente cuenta con 124 personas en oficina de Floridablanca, en Pamplona se cuenta con 5 colaboradores (4 en nomina directa y 1 por temporal), en Cúcuta se cuenta con cuarenta y siete (47) aproximadamente. Algunos por nómina directa y temporal.

ARCHIVO CENTRAL :

Oficina Socorro – Código 1051

Sistema gestión documental

Reporte de facturas Informe de corte a 31 de marzo de 2018

Abel Eduardo Caballero - cedula 1096926396- Documentos completos

Crédito Personal \$823880

Fecha 12 de marzo de 2018

Factura 8510004301

Se verifica archivo: expediente 1149475, caja 7927, piso 1, pasillo 2 Estante 2, posición 3 Columna 6 fila 5.

Indicadores de gestión

Eficiencia en el trámite y gestión a los expedientes recibidos meta 90% real 93, 28%

Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos recibidos meta 90% real 100%

GLPI- Solicitudes de requerimientos de información del sistema.

Oficina Sogamoso-1047

Fecha 16 de abril de 2018

Solicitado por Willian Fernando Niño López- gestor de cobranza

Documento solicitado- Solicitud de crédito cliente Ley di Andrea Sánchez Valenzuela- 1049623122

Se envía la información dado.

Salidas no conformes: Para que se identifiquen de manera clara cuales serían las posibles salidas no conformes en el proceso de archivo y permita el control eficaz del mismo.

GESTION LOGISTICA :

Se verifica la siguiente orden de compra

Orden de compra No 4500044109

Fecha 23 de marzo de 2018

Descripción

15 und MHC-V5 OD-C minicomponente

10 und MHC-V11 OD-C minicomponente

Factura No 45 5618871

Proveedor Sony

Registro de control citas para proveedores

Registro de lista de chequeo para recepción de mercancía FGL-02 ver 4 mercancía en buen estado.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Pedido 45000044109

Orden de entrada No 69625

Se verifica el siguiente despacho para puntos de ventas

Punto de socorro- 0511

Orden de pedido 4000054840

Salidas de Mercancía No de documento: 4900262924

Fecha 07 de abril de 2018

Descripción:

1 und Licuadora Oster M15013

1 und Planta Oster 4119 seca

1 und Plancha Universal 40600 SECA 406

1 und Plancha Oster Vapor GCST CM 2001

Ingreso y/o entrada 5000069590 del almacén socorro

Se verifica el siguiente Despacho para clientes

Módulo centro de almacenamiento- Programación de entrega

Registro de control de entregas centro de almacenamiento diario

Cliente María Trinidad Serrano rueda

Fecha 12 de abril de 2018

Factura 8010014152

Para entrega en Bucaramanga.

Factura diligenciada y firmada por el cliente a satisfacción

Registro listo de chequeo para entrega de mercancía FGL-07 ver 4

Entregado de manera satisfactoria.

Indicadores de gestión

Tiempo de entrega de mercancía meta 24 real 17,08 horas mes de marzo.

Registro de Salidas no conformes FGK-08 se encuentran identificados

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- ✓ El compromiso de las directivas de la organización, respecto a la continuidad del Sistema de Gestión implementado, y su reconocimiento como herramienta administrativa fundamental para la mejora de la satisfacción del cliente y el crecimiento de la organización, evidenciado por su participación activa durante el desarrollo de la presente auditoría.
- ✓ La revisión de cargos hacia la eficiencia, el enfoque hacia la mejora en el nivel de riesgo de acuerdo a valoración de cosechas lo cual les permitirá obtener los logros y metas deseados a través de la estrategia.

OPERACIONES Y TECNOLOGIA

- ✓ El inventario actualizado de equipos en la herramienta GLPI llevándolo a la cobertura en sucursales lo cual facilita el historial de la hoja de equipos (actualmente se proyecta a nivel país).
- ✓ La mesa de ayuda (sistemas y aplicaciones), la herramienta "Llámame", la creación de tickets: lo cual brinda atención a nivel interior de la organización con el fin de brindarle respuesta a las necesidades.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

TALENTO HUMANO :

- El trabajo hacia el salario emocional, las diferentes actividades realizadas por la organización hacia el ambiente laboral, lo cual conllevará al personal a un mayor compromiso para con la organización, gracias a los beneficios brindados.

PAMPLONA Y CUCUTA :

- La ampliación del mercado objetivo a poblaciones aledañas a la ciudad de Cúcuta y Pamplona ya que permite contar con una mayor cantidad de clientes potenciales a atender y mejorar el cumplimiento de las metas comerciales establecidas.
- La agilidad y oportunidad para brindar una respuesta a los clientes en cuanto a la posibilidad de acceder a un cupo de crédito dentro de la organización, ya que esto facilita el proceso de venta y se establece como una ventaja competitiva.
- El seguimiento de los indicadores de ventas y su nivel de detalle ya que ha permitido la generación de acciones enfocadas en los diferentes factores que pueden afectar el cumplimiento de las metas establecidas para el proceso comercial.

➤ CREDITO:

- La información al cliente sobre las posibles alternativas de crédito pudiendo de esta forma seleccionar la que se le sea favorable
- El CGV (Centro de gestión y ventas) por medio del cual se brinda información y tramita el crédito correspondiente y se realiza el almacenamiento de la información.
- La asignación de cupos en el área de crédito por que brinda mayor oportunidad en las ventas.
- El paso a paso en la fábrica de crédito porque garantiza el manejo apropiado del proceso de acuerdo a lo proyectado por la organización.

➤ CARTERA Y COBRANZA:

- El mapa general de Gestión de cobro (para cobranza temprana hasta 90 días de mora; cobranza avanzada mayor a 91 días; proceso jurídico) porque facilita identificación de días de mora al cliente y la gestión correspondiente a realizar.
- Estrategias de cobranza (más de 6000 puntos para recaudo)
- El manejo de indicadores en crédito, cartera y cobranza porque brinda información valiosa hacia la toma de decisiones y acciones encaminadas hacia el actuar en el crecimiento corporativo.
- La distribución de los indicadores de gestión en las diferentes maneras de manejo de archivo choque, centralización, áreas, folios de HV porque permite el control eficaz de las actividades del proceso.

4.2 Oportunidades de mejora

- A nivel general :
 - En la revisión gerencial mejorar la identificación sobre las tendencias relativas al desempeño de proveedores externos.
 - Fortalecimiento y actualización en la pagina web
 - Actualización en el manual del sistema de gestión con relación a los objetivos estratégicos y su relación con los objetivos de calidad.
 - La trazabilidad entre los riesgos y oportunidades, controles con relación a los objetivos estratégicos.

Pudiendo de esta forma concretar las mejoras y crecimiento deseado.

- La comunicación en cuanto a la información nueva de la versión 2015 de 9001, para que se interiorice terminología y conceptos a nivel corporativo y facilite en la organización el logro de la

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

estrategia corporativa.

- Considerar la implementación de la norma ISO 39001 SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD VIAL, como herramienta fortalecedora hacia la prevención en seguridad y mitigación de impactos, en el tema de la seguridad vial, lo cual ayudará a salvar vidas, reducir lesiones y aumentar el impacto positivo de la organización en la prevención, mitigación y seguridad conllevando a reducir la accidentalidad vial de los integrantes de sus compañías, empresas u organizaciones y disminuir los efectos que puedan generar los accidentes de tránsito.
- La identificación de no conformidades similares (ejemplo: proceso Compras, indicador rotación de inventario por compañía, rotación de inventario por proveedor) para que les facilite las mejoras deseadas.
- El manejo sobre los conocimientos en la organización para que a través de la participación activa el personal se empodere y facilite que la organización proteja la información relevante hacia la mejora en el desempeño.
- La conformación del equipo auditor en la organización para que les facilite afianzar el conocimiento con la norma, terminología y planteamiento de estrategias hacia la mejora y crecimiento en la organización.

COMUNICACIÓN

- La valoración sobre la eficacia de las comunicaciones, la interiorización sobre la matriz de comunicaciones asegurando de esta forma el concretar lo deseado en la organización (ejemplo: mapa de procesos donde se identifique los subprocesos trabajados).

GESTION DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

- Concretar el tema relacionado con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de tecnologías de la información y comunicaciones (fecha de inicio: abril de 2018) con el fin de brindar disponibilidad oportuna hacia las necesidades que puedan surgir.
- La valoración sobre el nivel de satisfacción del cliente interno pudiendo analizar la información y de esta forma plantear mejoras hacia la oportunidad, disponibilidad en el servicio y tiempos de respuesta.
- Fijar fecha al tema de validación de licencias para acceso remoto, valorando el nivel de necesidad y criticidad para que de acuerdo a ello se concrete la necesidad ó no dentro de la organización.

COMPRAS Y LOGISTICA

- El manejo sobre las fechas de actualización de formato (listado de proveedores) y las fechas de actualización de los registros de tal forma que les facilite la aplicación de la evaluación y reevaluación de proveedores de acuerdo a las compras realizadas en el periodo a evaluar.
- El enfoque sobre salidas no conformes de tal forma que se amplíe a cada uno de los subprocesos y permita una valoración económica acorde a lo trabajado conllevando a los tratamientos coherentes a realizar de acuerdo a lo presentado.
- La información documentada relativa al análisis del indicador rotación inventario de la compañía y sucursal (ejemplo Cúcuta tres sedes) de igual forma la valoración puntual del indicador de tal forma que facilite la toma de decisiones enfocada al sostenimiento y mejora en la organización.
- Fortalecer el programa de mantenimiento preventivo de vehículos (la organización cuenta actualmente con 15 vehículos), hojas de vida, pudiendo explotar para beneficio de la organización el módulo SICOVEN manejado para la identificación de los mantenimientos a realizar.

TALENTO HUMANO

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- El trabajo hacia el cumplimiento del decreto 1072 de 2015, resolución 1111 de 2017 pudiendo de esta forma trabajar hacia el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
- La trazabilidad y ubicación de los soportes correspondientes a evaluación de desempeño realizada en el año 2017, pudiendo evidenciar de mejor forma la actividad realizada, retroalimentación y compromisos generados.
- Concretar el tema sobre la valoración en cuanto a la eficacia de las capacitaciones de tal forma que a través del análisis realizado se puedan tomar decisiones y acciones conducentes al fortalecimiento necesitado.
- La meta del indicador de Talento humano (capacitación de personal) considerando elevarla con el fin de mejorar el trabajo hacia garantizar la cobertura al 100% del personal.
- El análisis de la información correspondiente a los resultados de indicadores donde se evidencie de mejor forma los logros obtenidos y las acciones emprendidas.

PAMPLONA Y CUCUTA

- La utilización de los logos del ICONTEC en la publicidad que se tiene en los puntos de Pamplona y Cúcuta de tal forma que se pueda publicitar la certificación como parte de mostrar una imagen confiable a los clientes actuales y potenciales.
- La profundización de los hallazgos de la auditoría interna en las sedes de Cúcuta y Pamplona, diferentes a las no conformidades, permitiendo analizar las oportunidades de mejora identificadas para generar acciones de mejora.
- El fortalecimiento del conocimiento de los riesgos del proceso de gestión comercial en las oficinas de Cúcuta y Pamplona, para que el personal de cada una de ellas los tenga presentes y contribuyan al control de los mismos.
- La entrega de la amortización del crédito realizado por los clientes, para que se tenga de forma clara el valor a cancelar de cada cuota, el día que se debe cancelar y la fecha en la cual se termina de pagar el crédito.

ARCHIVO

- El establecimiento del plan de cierre final del plan de choque de digitalización de documentos de los diferentes puntos de venta para que permita el control y seguimiento eficaz de la información.

AUDITORIAS INTERNAS :

- Las auditorías internas de calidad. Para que se revise la metodología de auditoría y se reoriente con un enfoque gerencial hacia resultados, considerando:
 - La realización de auditoría interna en las sucursales, de forma presencial facilitando la veracidad sobre los resultados presentados.
 - Programa de auditoría donde se identifique los criterios bajo los cuales la organización programa su auditoría enfocada a la mejora del sistema de gestión.
 - Seguimiento al contenido y versión de la norma trabajada en el plan de auditoría, asegurando la coherencia con lo presentado.
 - Transversalmente en todos los procesos se puede auditar y concluir, en temas, como; Riesgos y oportunidades, indicadores de desempeño, salidas no conformes, requisitos legales, interacciones de los procesos, retroalimentación de partes interesadas, conocimiento de la organización, mejoras y cualquier otro factor que se considere vital para la gestión y el logro de los objetivos estratégicos.
 - Identificar para cada proceso el objetivo específico a auditar y preparar la auditoría orientado hacia ese objetivos definido.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último

En año 2017 se presentaron 349 quejas, peticiones y sugerencias. La tendencia ha sido por cartera y cobranza (inconsistencia con los abonos).

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
39	Presenta inconsistencia en los abonos	Se realiza registro en sistema para trazabilidad, se realiza gestión con cartera para averiguar inconsistencia, cartera genera estado de cuenta del cliente el cual es presentado al cliente (línea telefónica ó email), se realiza cruce de cartera.
28	Solicitud de paz y salvo	Se realiza respuesta, seguimiento y envío de paz y salvos
23	Reporte centrales de riesgo	Se recibe comunicación, trámite correspondiente sobre pagos y moras, acuerdo de pago y así poder generar paz y salvo
19	No se realiza pago por desconocimiento de la deuda	Se realiza tramite con cartera ,análisis sobre posibles formas de pago y acuerdos con los deudores

Para el año 2018 :

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Enero se presentaron 52, el área de mayor número quejas fue cobranzas	Estando a paz y salvo 28, solicitud de paz y salvo 4, reporte en centrales de riesgo 3.	Se evidencia trámite brindado y comunicación con el cliente.
Febrero se presentaron por cobranza 33	Estando a paz y salvo 28, antes del vencimiento 3, derechos de petición a cartera 2	Se evidencia trámite brindado y comunicación con el cliente.
Marzo se presentaron 29 por área de cartera	Estando a paz y salvo 12, solicitud de paz y salvo 12, reporte a centrales de riesgo 5	Se evidencia trámite brindado y comunicación con el cliente.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

La organización realiza encuesta de satisfacción al cliente, se tiene proyectado realizarla en abril de 2018. La del año 2017 :

Se evalúa preventa, cobranza, servicio al cliente entre otros a través de las diferentes áreas, según resultados:

Cobranza excelente 7,78%; N/A 88,33%; malo 0%; regular 0,83%; bueno 3,06%

Crédito excelente 86,94%; bueno 11,39%; regular 1,39%; malo 0%; N/A 0,28%

En cuanto a indicadores se maneja:

- peticiones, quejas y reclamos
- Garantías

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: no aplica, el sistema evaluado es calidad.

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No NA

5.1.5. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
Si No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación	Tres (3) no conformidades Menores.	4.2.3, 7.2.3, 7.5.1
1ª de seguimiento del ciclo	Cinco (5) no conformidades menores	8.2.2., 8.5.2., 8.2.1., 7.1./7.5.1. y 6.2.2.
2ª de seguimiento del ciclo	N.A	N.A.
Actual auditoria		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.A.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

ciclo de certificación?
Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Sobre la gestión del proceso de auditorías internas en la organización, se concluye:

★ Planificación y cumplimiento:

La empresa cuenta con el procedimiento auditoría interna, donde define las disposiciones para la planificación y ejecución de un (1) ciclo de auditoría al año. En cuanto al cubrimiento en procesos se evaluaron todos los definidos en el mapa de procesos del sistema de gestión.

★ Competencia de los auditores internos y los resultados

La empresa no cuenta auditores internos en formación, la auditoría fue realizada por personal que cumple con el perfil propuesto por la organización para el cargo. La firma contratada fue Estratégica (Sonia García).

★ Auditorías interna y duración, cubrimiento requisitos, procesos y sitios

Los informes de auditoría cuentan con la información necesaria para que el dueño de proceso tome las Acciones apropiadas para la mejora del sistema de gestión. La auditoría se realizó del 2017-11-20 al 22 (se registraron ocho no conformidades menores).

- Programa de auditorías
- Plan de auditoría
- Información a la alta dirección sobre resultados de la auditoría: es presentada y se enfoca a la mejora

OBSERVACIONES :

- Incluir en el procedimiento los lineamientos de la norma ISO 19011:2011, la cual brinda elementos de gestión importantes para la mejora continua del ejercicio.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Revisión gerencial realizada: 2018-02.

- Cubrimiento de las entradas para la revisión requeridas por la norma, resultados o salidas de la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de requisitos: ok
- Existen entradas adicionales o resultados adicionales a los requeridos :
- Decisiones y acciones relacionadas con: la mejora del sistema y crecimiento de la organización.
 - Necesidad de Cambio en el sistema de gestión de calidad : relacionado con los cargos
 - Oportunidades de mejora: capacidad de Fondeo y retail.
 - Necesidades de recursos : a través de la mejora en la capacidad de Fondeo.

Relación de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua: ha servido como base para la toma de decisiones. Se evidencia su convivencia, adecuación y eficacia.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

CERTIFICACION

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA .
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA .
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NO APLICA

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: LIBIA SARMIENTO DURAN	Fecha	2018 04 18

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	✓
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	✓

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S.		
Dirección del sitio :	Centro Comercial Cañaveral, Edificio Urbanas oficina 502 Floridablanca, Santander, Colombia		
	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
	Calle 2 No Circunvalar 28 Urbanización parque Industrial 2, Bodega Procar PH No 2	Vía Chimita, Santander, Colombia	Logística
	Calle 36 No 17-75	Bucaramanga, Santander, Colombia	Comercialización de productos
	Calle 6 No 6-19	Pamplona, Norte de Santander, Colombia	Comercialización de productos
	Avenida 1 No 10-95	Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Comercialización de productos
	Calle 20 No. 12-43	Bucaramanga, Santander, Colombia	Archivo Central
Representante de la organización:	RAFAEL EDUARDO ARDILA ARENAS		
Cargo:	Gerente	Correo electrónico	lidercalidad@disrayco.com
Alcance:	Compra, logística, comercialización y financiación de mercancía en Administración Central y sucursales de Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca y Pamplona. Servicio de Archivo para el sector privado.		
CRITERIOS DE AUDITORÍA	NTC ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :	<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN		
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	LIBIA SARMIENTO DURAN (LS)	Correo electrónico	lisarmiento@icontec.org
Auditor:	SIXTO JAVIER IBARRA (SI)	Auditor	RICARDO GONZÁLES GUALDRÓN (RG)
Experto técnico:	N.A.		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-04-16 lunes Pamplona	8 00 am	8 30AM	Reunión de apertura	SI	todos
	08:30 am	10 00AM	Gestión comercial y de Mercadeo Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1.,	SI	Francy Casadiego Gerente de sucursal

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3		
	10 00 AM	12 00AM	Traslado de Pamplona a Cúcuta	SI	
	12 00 AM	14 00	Almuerzo		
2018-04-16 lunes Cúcuta	14 00	15 30	Gestión comercial y de Mercadeo Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3	SI	Yajaira Jaimes Gerente de sucursal
	15 30	16 00	Balance equipo auditor	SI	
2018-04-16 lunes Bucaramanga	8 00am	8 30am	Reunión de apertura	LS/RG	todos
	8 30 am	10 30AM	Auditorías internas Calidad: 9.1.1., 9.1.2, 9.1.3., 9.2.1., 9.2.2., 10.1., 10.2., 10.3. Quejas y reclamos Trazabilidad sobre no conformidades Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoria de los procesos y/o actividades). Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)	LS	Alejandro Velázquez Líder de calidad
	10 30 AM	12 00AM	GESTION DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA 7.1.3., 8.5.1., 8.1., 6.1., 7.1.4., 7.1.5.	LS	Daniel Bernal Director de infraestructura
	12 00 AM	14 00	Almuerzo		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	14 00	17 30	<p>GESTION COMPRAS Y LOGISTICA Calidad : 7.1., 8.4.1., 8.4.2., 8.4.3.</p> <p>Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación</p>	LS	<p>Laura Piedad Ortiz Desarrollador categorías</p> <p>Deisy Rangel Lizarazo Coordinador de mercadeo</p> <p>John Jairo Cepeda Mendoza Coordinador de precios</p> <p>Ana Mayerli Ortiz Coordinadora compras</p> <p>Jaime H Quiroga Gerente comercial</p>
	17 30	18 00	Balance equipo auditor	LS	
Calle 20 No. 12-43 Bucaramanga	8 30AM	10 00AM	<p>GESTION DOCUMENTAL Archivo 7.5.</p>	RG	<p>Yazmin Serrano Coordinadora de operaciones y archivo</p>
	10 00 AM	11 00AM	Traslado a Chimita	RG	
Calle 2 No Circunvalar 28 Urbanización parque Industrial 2, Bodega Procar PH No 2 Chimitá	11 00 am	12 30am	<p>Logística 7.1., 8.4.1., 8.4.2., 8.4.3. 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3</p>	RG	<p>Miguel Oliva Jefe de bodega</p>
	12 30	13 00	Balance equipo auditor	RG	
2018-04-17 martes Bucaramanga	8 00am	10 30am	<p>GESTION DE SERVICIO ALCLIENTE 5.1.2., 7.4., 9.1.3., 5.3., 6.1., 6.2., 6.3., 7.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.6., 8.7., 9.1.2., 8.1., 8.5.1.</p>	LS	<p>Ingrid Jiménez Coordinadora servicio al cliente</p> <p>Jaime H Quiroga Gerente comercial</p> <p>Alejandro Velázquez Líder de calidad</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	10 30 am	12 30am	TALENTO HUMANO Calidad: 5.3., 7.1.2., 7.1.6., 7.2., 7.3., 7.4.	LS	Maria Mercedes Paez Directora Gestión humana Laura Beltrán Auxiliar de salud ocupacional Alejandro Velázquez Líder de calidad
	12 30 AM	14 00	Almuerzo		
	14 00	17 30	GESTION DE CREDITO CARTERA Y COBRANZA Calidad: 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6., 7.2., 8.1., 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3., 8.2.4., 8.4., 8.5.1., 8.5.2., 8.5.3., 8.5.4., 8.5.5., 8.5.6., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3	LS	Rafael Hernandez Gerente de riesgo, crédito y cartera José Leonardo Ardila Director de riesgo y crédito Alejandro Velázquez Líder de calidad
	17 30	18 00	Balance equipo auditor	LS	
2018-04-18 Miércoles	8 00am	11 00AM	Direccionamiento estratégica y operacional- revisión gerencial comunicación, participación, consulta, revisión gerencial, política, objetivos ISO 9001: 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 6.3., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 9.1., 9.3., 10 Favor definir una breve presentación sobre (planeación estratégica, valoración del contexto (interno, externo), riesgos)	LS	Lina Galindo Gerente General Alejandro Velázquez Líder de calidad
	11 00 AM	11 30AM	Preparación informe de auditoría	LS	
	11 30 AM	12 00	Reunión de cierre	LS	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
En todos los procesos serán auditados : NTC ISO 9001:2015: 4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 5.1., 5.2., 5.3., 6.1., 6.2., 6.3., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5., 8.2.1., 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3., 10.1., 10.2., 10.3.					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido. Favor coordinar logística que se requiera para visita a proyectos si aplica.					
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-04-03
---	------------

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS. (No APLICA)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () Menores (1) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>2018-04-26</u> .	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>N.A.</u> .	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A.</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A.</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
<u>Lina Galindo / Alejandro Velásquez</u>	<u>J. Ina Galindo (Alejandro Velásquez)</u>