

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 1 DE 8

<b>OBJETO</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la eficacia en el sistema de gestión de calidad y de su implementación.
<b>ALCANCE</b>	Todos los procesos que comprenden el sistema de gestión de la calidad.
<b>CRITERIOS</b>	Norma NTC 9001:2008, manual de calidad, caracterizaciones, procedimientos, guías documentadas en el manual de calidad y requisitos legales.
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Edilia Plata Velásquez - Silvia Maldonado
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Edilia Plata Velásquez
<b>FECHAS AUDITORIA</b>	Julio de 2009

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Almacenamiento – Distribución y Transporte	Francisco Javier Mendoza	Conocimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 por parte de la responsable del proceso	X			
		Claridad de lo que es el sistema de gestión de la calidad		X		
		Se requiere la evaluación del procedimiento para efectuar algunos ajustes a este.		X		
		Los productos no están plenamente identificados de acuerdo al procedimiento de almacenamiento, distribución y transporte, P-ADT-01.			X	
		Se evidencia correcta preservación de los productos	X			
		La comunicación y los medios son los adecuados para, mantener el flujo de información.	X			
Almacenamiento – Distribución y Transporte	Francisco Javier Mendoza	El ambiente laboral de la zona de bodega del segundo piso, se ve afectada por las altas temperaturas y falta de		X		

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 2 DE 8

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
		ventilación.				
		Se evidencia la necesidad de adquirir un nuevo equipo para el levantamiento de cargas pesadas, para el traslado de mercancías y evitar su deterioro.		X		
		Existe gran interés por el sistema, y por satisfacer a los clientes.	X			
		Se realizó seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, las cuales se han superado satisfactoriamente.	X			
Ensamble-Recarga-Mantenimiento y	Juan Carlos Ruedas	No tiene total claridad acerca de lo que es sistema de gestión de la calidad.		X		
		No están plenamente identificados los insumos necesarios para la recarga, tales como el polvo químico ABC y BC.			X	
		Conoce ampliamente la manera en cómo le aporta a la política de calidad de la empresa.	X			
		Se evidencia un incumplimiento del procedimiento, en cuanto a la separación de los componentes por extintores, según el procedimiento P-ERM- 01, numeral 4.2 Mantenimiento y recarga de extintores.			X	
		La propiedad del cliente está plenamente identificada y su conservación es la adecuada de acuerdo al tipo extintor.	X			
		Los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, son proporcionados adecuadamente.	X			

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 3 DE 8

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Gestión de recursos/ Planificación de la calidad	Edilia Plata Velásquez	El personal en Misión cumple con todos requisitos de ingreso, generando cumplimiento del manual de funciones y del procedimiento P-GR-01 Gestión de Recursos.	X			
		Se evidencia buena gestión y control en el sistema de gestión de la calidad.	X			
		Los indicadores han sido calculados eficientemente, y se han corregido los errores detectados.	X			
		Las capacitaciones han sido realizadas según el cronograma.	X			
		Los registros asociados al procedimiento han sido mantenidos correctamente.	X			
		Se evidencia desactualización en el procedimiento de P-ADT-01, debido a que los formatos: Entra y sale, traslados, F-19 reporte de no conformidad, F-20 producto no conforme y F-48 remisión pendiente por facturar, no están incluidos en el procedimiento.			X	
		El manejo de las hojas de vida institucionales, se encuentra actualizado.	X			
		Las acciones preventivas N° 80-09 y 75-08 y la acción correctiva N° 88-09, no han sido cerradas aun, a pesar de haber pasado tiempo suficiente.				X
Mercadeo y Servicio al cliente	Luz Angela Torres	Conocimiento del sistema de gestión de la calidad.	X			
		Se evidencia buena gestión en la recepción y atención, de quejas y reclamos.	X			

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 4 DE 8

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Mercadeo y Servicio al cliente	Luz Angela Torres	Relación entre los procesos predecesores y antecesores.	X			
		Se evidencian registros de las comunicaciones con los clientes, en relación a sus quejas y reclamos.	X			
Comercialización / Compras	Arnulfo Serrano Vargas	Claridad de los términos concernientes al sistema de gestión de la calidad.		X		
		Se evidencia compromiso y toma de conciencia en relación al SGC.	X			
		El dueño de proceso tiene conocimiento del procedimiento y caracterización.	X			
		La selección y evaluación de los proveedores es adecuada, y se realiza según lo establecido.				
		La base datos de los clientes esta actualizada.	X			
		Se evidencia cumplimiento del procedimiento a través de los registros de: seguimiento a cotizaciones y seguimiento a visitas, los cuales se mantienen.	X			
Gerencia	Rodolfo Barragán Ramírez	Se evidencia compromiso con el sistema de gestión de la calidad, por parte de la gerencia, en cuanto a la destinación de recursos económicos y no económicos.	X			
		El gerente tiene pleno conocimiento de la información de entrada para la revisión anual del sistema de gestión de la calidad, y de la importancia de la misma.	X			
		Existe alto compromiso con el mejoramiento continuo de la empresa y del sistema de gestión de la calidad, por parte de la gerencia, debido a que se evidencia el desarrollo de numerosas actividades de mejoramiento.	X			

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 5 DE 8

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Gerencia	Rodolfo Barragán Ramírez	La gerencia ha establecido plenamente las responsabilidades y autoridades en la empresa.	X			
		Las acciones de mejora desarrolladas por la empresa son de pleno conocimiento de la gerencia, y se realiza el correspondiente seguimiento.	X			
Contabilidad	Claudia Barragán Chanaga y Alba Rocío Díaz Pinzón	Se evidencia compromiso con el propósito de satisfacer al cliente y llenar sus expectativas.	X			
		Los documentos propiedad del cliente se encuentran bien archivados y salvaguardados.	X			
		La base de datos SIIGO se encuentra mantenida y actualizada, lo que garantiza información confiable.	X			
		Los registros de mantenimiento de aires acondicionados e impresoras se encuentra mantenido.	X			


#### **OBSERVACIONES:**

- En general se evidencia el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad, así como gran apoyo por parte de todos los empleados de la empresa.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 6 DE 8

<b>OBJETO</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la eficacia en el sistema de gestión de calidad y de su implementación.
<b>ALCANCE</b>	Proceso de ensamble, recarga y mantenimiento de extintores, comercialización y almacenamiento.
<b>CRITERIOS</b>	Norma NTC 9001:2008, manual de calidad, caracterizaciones, procedimientos, guías documentadas en el manual de calidad y requisitos legales.
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Edilia Plata Velásquez - Silvia Maldonado
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Edilia Plata Velásquez
<b>FECHAS AUDITORIA</b>	Agosto de 2009

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Almacenamiento – Distribución y Transporte	José Raúl Carrero Duran	Conocimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 por parte de la responsable del proceso	X			
		Claridad de los términos concernientes al sistema de gestión de la calidad		X		
		Conocimiento del procedimiento y sus registros.	X			
		Se evidencia la oportunidad de mejora en cuanto a las entradas del inventario (compras), las cuales se podrían realizar desde Barrancabermeja.		X		
		Se evidencia una correcta identificación y preservación de los productos en los estantes.	X			
		No se evidencia la determinación de un espacio, para la ubicación del producto no conforme, incumpliendo con el numerar <b>8.3</b> Control del producto no conforme			X	
		La comunicación y los medios son los adecuados para, mantener el flujo de información.	X			

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 7 DE 8

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Almacenamiento – Distribución y Transporte	José Raúl Carrero Duran	Existe gran interés y toma de conciencia por el sistema.	X			
		El registro de producto no conforme no se ha diligenciado y mantenido adecuadamente, incumpliendo con el procedimiento P-PC-04			X	
		Se evidencia la oportunidad de mejora en cuanto a las entradas del inventario (compras), lo cual genera desactualización del inventario o incumplimientos. <b>(8.5 Mejora Continua)</b>		X		
		Se realizó seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, las cuales se han superado satisfactoriamente.	X			
Ensamble-Recarga-y Mantenimiento de Extintores	David Rojas Hernández y Jorge Alejandro Henao Morales	Claridad de los términos concernientes al sistema de gestión de la calidad		X		
		Se evidencia que la señalización de los insumos y recepción de extintores no ha sido establecida, lo cual podría generar confusión de los insumos y/o propiedad del cliente.			X	
		Se evidencia conocimiento de la política de calidad por parte de los dueños del proceso.	X			
		La propiedad del cliente está plenamente identificada y su conservación es la adecuada de acuerdo al tipo extintor.	X			
		No existe un lugar específico para el producto no conforme identificado, incumpliendo con el numeral: <b>8.3</b> Control del producto no conforme.			X	
Ensamble-Recarga-y Mantenimiento de	David Rojas Hernández y Jorge	Se evidencia un incumplimiento del procedimiento, en cuanto a la separación de los componentes por				

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>		F-23
	VERSIÓN 00	MAYO DE 2006	PAGINA 8 DE 8

<i>PROCESO</i>	<i>RESPONSABLE / ENTREVISTADO</i>	<i>HALLAZGO</i>	<b>CLASIFICACIÓN</b>			
			<i>Fortaleza</i>	<i>Oportunidad de mejora</i>	<i>No conformidad</i>	<i>Observación</i>
Extintores	Alejandro Henao Morales	extintores, según el procedimiento P-ERM- 01, numeral 4.2 Mantenimiento y recarga de extintores.			X	
Comercialización	Alfredo Serrano Vargas	Claridad de los términos concernientes al sistema de gestión de la calidad.		X		
		Se evidencia compromiso y toma de conciencia en relación al SGC.	X			
		Se evidencia cumplimiento del procedimiento a través, de los registros de seguimiento a cotizaciones y seguimiento a visitas.	X			
		Se evidencia la oportunidad de mejora en la implementación de un programa de capacitaciones, sobre las diferentes líneas de producto, lo cual aumentara las competencias del personal, numeral <b>6.2.2</b> Competencia, formación y toma de conciencia.		X		
		Manejo y control de los registros asociados al proceso de comercialización.	X			
		Comunicación con el cliente, tanto externo como interno.	X			
		Atención y solución a quejas y reclamos.	X			

**OBSERVACIONES:**