

<b>LUGAR , FECHA Y HORA :</b>	<b>31 de marzo de 2015</b>	<b>08:00:00 a. m.</b>
<b>OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:</b>	Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y MECI, evaluar el cumplimiento a la normatividad como manuales y procedimientos, así mismo verificar el cumplimiento de políticas y planes de acción suscritos por el proceso, COMERCIAL	
<b>CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:</b>	Personal directo del proceso COMERCIAL, VENTAS PRESENCIALES y SERVICIO AL CLIENTE	
<b>ALCANCE:</b>	Cierre de vigencia 2014 primer trimestre 2015	
<b>AUDITADO(S):</b>	Líderes, responsables de área, funcionarios y contratistas que intervienen en el proceso	
<b>DOCUMENTACIÓN NECESARIA:</b>	Procedimientos documentados, Manual de Calidad, Manuales, Circulares, Formatos e instructivos aplicables al proceso COMERCIAL; además de los requisitos legales y reglamentarios	
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Benito Mendoza, Javier Alfaro	

### RESUMEN DE LA AUDITORIA

No.	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA	REQUISITO INCUMPLIDO (NTCGP/MECI)	TIPO (P/OM/NC)
1	SERVICIO AL CLIENTE	<b>REQUISITOS GENERALES</b> La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma.	El área de servicio al cliente mantiene permanentemente actualizada la información para cumplir las regulaciones impuestas por la Aeronáutica Civil y las reglamentaciones internas enfocadas a la imagen institucional y prestación del servicio. Se realiza mediante las reuniones mensuales con ATAC en donde se discuten y aclaran temas del desarrollo de las tareas la última reunión fue el día 26 de marzo de 2015 se tiene pendiente la revisión del acta. 26 de feb de 2015.	4.1	P
2	SERVICIO AL CLIENTE	Planificación, la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad	El área de Servicio al Cliente soporta su diseño, implementa, supervisa y evalúa estrategias de mejoramiento en el servicio con enfoque al cliente, mediante visitas a agencias Comerciales en donde se les da capacitación sobre varios temas e incluye reglamentación. PQRs, servicio, se evidencia con la visita a la agencia de Puerto Asís el día 26 de febrero de 2015	5.4.2	P
3	SERVICIO AL CLIENTE	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b> La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	Se realizó la encuesta de Satisfacción del Cliente del último semestre de 2014 alcanzando una Calificación promedio 4.0 no obstante es importante que los resultados de la encuesta sean presentados en el menor tiempo posible en el nivel directivo con el fin de realizar acciones de mejoramiento con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Los resultados de la encuesta fueron presentados en el mes de abril de 2015.	5.2	OM
4	SERVICIO AL CLIENTE	<b>Comunicación con el cliente</b> La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto y/o servicio, b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones, c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable	Aunque se registran y se cuenta con la trazabilidad de las PQRs interpuestas por los usuarios por medios como página WEB y cartas físicas, es importante dejar registro y trazabilidad de las PQRs atendidas de manera telefónica que al día de hoy no se realiza esta actividad	7.2.3	OM

5	SERVICIO AL CLIENTE	<p><b>Control de documentos</b> Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;</p>	<p>Se evidenció que el procedimiento TRATAMIENTO DE PQRS SAT-P91 que establece los lineamientos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, comentarios y derechos de petición presentados por los usuarios a través de los diferentes medios destinados para tal fin (presencial, telefónico, correo electrónico, página WEB y redes sociales), no se incluye el Área de Talento Humano, para que este a su vez intervenga al personal que falla en la prestación del servicio, a través de capacitación, entrenamiento.</p>	4.2.3	OM
6	Ventas	<p><b>Seguimiento y medición del producto y/o servicio</b> La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones</p>	<p>Se verificó que se hace seguimiento al cumplimiento de las metas de ventas mediante el formato SAT-F331; sin embargo se recomienda cumplir con el cronograma establecido para realizar las visitas programadas por parte de las asesoras comerciales a los clientes y rendir el informe respectivo.</p>	8.2.4	OM
7	Ventas	<p><b>Identificación y trazabilidad</b> La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros</p>	<p>Se evidenció que el contrato con la firma TROTAMUNDOS fue firmado el 13 de Feb y devuelto por el representante legal el 26 de febrero y activado en el sistema hasta el 31 de marzo, sin que se diera una justificación a esta demora en el proceso. Se recomienda mayor control y seguimiento a los contratos.</p>	7.5.3	OM

**RESUMEN DE LA AUDITORÍA**

TIPO DE HALLAZGOS (P= Positivo, OM= Oportunidad de Mejora, NC= No Conformada)

<b>Aspecto Positivo</b>	La atención y cumplimiento en un grado aceptable a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de SATENA
<b>Aspecto Negativo</b>	Las funciones que actualmente se mencionan en la Estructura Orgánica de SATENA para las áreas auditadas, no corresponden en su totalidad a las funciones actualmente realizadas por los funcionarios, así mismo son redactadas como funciones de una persona y no de una Área.
<b>Nombre del Auditor Responsable</b>	<i>Javier Alfaro</i>
<b>Equipo Auditor</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
Javier Alfaro	