

LUGAR, FECHA Y HORA: Bogotá, D.C.: SATENA. 18 de Julio de 2016; 07:15 horas

OBJETIVO DE LA EVALUACION: Evaluar el cumplimiento de los requisitos que exige la NTC ISO 9001: 2015 en el funcionamiento de la Organización, teniendo en cuenta la documentación aprobada por el Sistema de Gestión de Calidad, la identificación de los controles establecidos, con el fin de minimizar los riesgos en busca de la estandarización de los procesos y la satisfacción del cliente.

CRITERIOS DE LA EVALUACION: Verificar el cumplimiento de los Normas, Manuales, Procedimientos y Directrices legales vigentes para el proceso, aprobadas por el Sistema de Gestión de Calidad de SATENA.

ALCANCE: La auditoria se aplicará a los funcionarios de VENTAS PRESENCIALES, VENTAS NO PRESENCIALES, MERCADEO Y PUBLICIDAD, SERVICIO AL CLIENTE.

AUDITADO(S): Funcionarios del proceso COMERCIAL

DOCUMENTACION NECESARIA: Documentación que hace parte del sistema de gestión de calidad, (caracterización, formatos, instructivos, listado maestro de documentos, manuales, mapa de riesgos, plan de acción, manual de funciones, procedimientos, normograma, circulares e instructivos).

EQUIPO AUDITOR: Marcela Taru Samiento

**RESUMEN DE LA AUDITORIA**

No.	UBICACION	DESCRIPCION DEL HALLAZGO O NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA	REQUISITO INCUMPLIDO (NTCG/PM/ECI)	TIPO (P/OM/NC)	RESPONSABLE
1	DIRECCION COMERCIAL	Las diferentes áreas de la Dirección Comercial presentan un Informe de Gestión de forma mensual que permite un seguimiento, control y trazabilidad de los procesos que allí se manejan.	Informe de Gestión del Área de Ventas Presenciales Informe de Gestión del Área de Ventas Especiales y no Presenciales.	8.4	P	DIRECCION COMERCIAL
2	DIRECCION COMERCIAL	Al preguntar sobre los Comités de Agencias Comerciales, Actas, compromisos y seguimiento, se puede evidenciar la falta de seguimiento de los compromisos establecidos en las mismas.	Acta de los comités efectuados el 04 de Junio y el 19 de Julio, no se evidencia el seguimiento de los compromisos establecidos	9.1.2	OM	DIRECCION COMERCIAL - ÁREA DE VENTAS PRESENCIALES
3	DIRECCION COMERCIAL	Cuando se efectúa el cierre de una agencia, se debe dejar evidencia mediante acta de cierre de la misma, caso que a la fecha no se ha dado para Condoto. Al indagar por las Actas de cierre de las Agencias Comerciales, se solicitan las actas de las últimas Agencias que fueron cerradas, el auditado menciona Tolu y Condoto.	Se presenta el acta No.001- al contrato de agenciamiento comercial G-017/2017, suscrito entre SATENA y Tolu, completamente firmado.	8.4.1	OM	DIRECCION COMERCIAL - ÁREA DE VENTAS PRESENCIALES
4	DIRECCION COMERCIAL	Al preguntar respecto a la socialización de los programas y beneficios de las agencias de viajes, así como el control de los convenios corporativos, se puede evidenciar el control y la divulgación de los mismos.	A través de circulares para cada una de las agencias y en un excel se lleva el control de las mediciones de estos beneficios. Me muestra archivo en excel con un listado de los convenios activos.	7.1.5	P	DIRECCION COMERCIAL - ÁREA DE VENTAS PRESENCIALES
5	DIRECCION COMERCIAL	Al solicitar las mediciones y seguimientos efectuados para la tarifa de empaquetamiento de las agencias comerciales, no se evidencia la medición de la misma durante la presente vigencia.	Se evidencia el consolidado del segundo semestre de 2017 tarifa mturist en archivo de excel, pendiente la revisión del primer semestre de la vigencia 2018	7.1.5	OM	DIRECCION COMERCIAL - ÁREA DE VENTAS PRESENCIALES
6	DIRECCION COMERCIAL	Existe un procedimiento sobre el pago de over commission (sobrecomisiones) para los canales de distribución presenciales, a la fecha el procedimiento no volvió a ser utilizado por unas sobrecomisiones pendientes de pago desde el año 2015.	Existe el procedimiento de Over Commission. Sin embargo es un procedimiento que depende directamente del tema presupuestal. A las agencias se les ofreció un over commission pero no se volvió a pagar. Por decisión de la Dirección Comercial no se volvió a ofrecer ese servicio. Se ofreció pero nunca se pagó, las agencias pueden reclamar al respecto.	6.1	OM	DIRECCION COMERCIAL

7	DIRECCIÓN COMERCIAL	Se efectúa el control de las ventas de los puntos de venta directo de SATENA, por punto de venta y no por funcionario.	El control de las ventas se está llevando por punto de venta directo, no por funcionario.	7.1.5 8.5.1	OM	DIRECCIÓN COMERCIAL - ÁREA DE VENTAS PRESENCIALES
8	DIRECCIÓN COMERCIAL	Procedimiento SAT-P09 Contratación y prestación de servicio de vuelos especiales desactualizado	No se evidencia el uso del formato acta de liquidación contratos de charter y/o formato SAT-F112 Control y Seguimiento Contratos Vuelos Especiales. El procedimiento se encuentra desactualizado.	7.1.5	OM	DIRECCIÓN COMERCIAL
9	DIRECCIÓN COMERCIAL	Revisión general del proceso de ventas especiales y no presenciales	Se evidencia control y seguimiento general al proceso por parte de la Líder.	8.1	P	DIRECCIÓN COMERCIAL - ÁREA DE VENTAS ESPECIALES Y NO PRESENCIALES
10	DIRECCIÓN COMERCIAL	Adelantar las actividades de socialización del Sistema de Gestión de Calidad para la toma de conciencia de los funcionarios.	No hay evidencia socialización y sensibilización del sistema de gestión de Calidad de SATENA al interior del proceso.	7.3	OM	DIRECCIÓN COMERCIAL - GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO.
11	DIRECCIÓN COMERCIAL	Al indagar respecto a si el área de Servicio al cliente dispone con los recursos necesarios para resarcir a los clientes, se evidencia que no se cuenta con el total de los recursos para la finalización de la vigencia.	El Área de servicio al Cliente si cuenta con los recursos para el manejo de resarcimientos, pero los recursos son dados cada semestre y al momento informan tener déficit de Julio a Diciembre de 2018.	6.1	OM	DIRECCIÓN COMERCIAL - ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE
12	DIRECCIÓN COMERCIAL	Encuestas de satisfacción al cliente	Efectúan encuestas de satisfacción al cliente, las cuales están procedimentadas mediante el procedimiento SAT-P90, el cual se encuentra actualizado.	9.1.2	P	DIRECCIÓN COMERCIAL - ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

**RESUMEN DE LA AUDITORIA**

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

**Aspecto Positivo:** La disposición de los trabajadores de las diferentes áreas para atender la auditoría, la entrega de informes de gestión mensuales que permiten dar cuenta de cada uno de los procesos que se desarrollan al interior del área.

**Aspecto Negativo:** No se evidencia ningún aspecto negativo durante el desarrollo de la Auditoría

**Nombre del Auditor Responsable:** Ana Judith Izquierdo Diaz **Firma:**

**Equipo Auditor**

**Nombre**

**Firma**

Marcela Tafur Sarmiento

