

AUDITORIA INTERNA 2025

Área auditada: Recepción

Persona auditada: Jocelyn Rios

Auditor: Jaime López

Fecha: 15-10-2025

1.- ¿Cuál es la política de calidad y conoce quien es su jefe directo?

Conoce información y sabe cómo visualizarlo en gestión iso

2.- ¿Conoce el procedimiento que regula su área? Explíquelo e indique donde se encuentra indicado

Conoce información y demuestra conocimiento donde visualizarlo en gestión iso

3.- Como gestiona retiro y entrega de correspondencia a clientes (de 3 ejemplos de retiros coordinados esta semana)

- Mail enviado por ejecutivo Héctor Hernández a las 14:32 hrs, instruyendo retiro de documentos de cliente Socofar. Se coordina retiro con mensajero para entregar, por el horario de solicitud, al día hábil siguiente.

- Se recepciona documentos de cliente Freak Spa, los cuales son escaneados a ejecutiva Jocelyn Silva, quien trabaja de modo teletrabajo desde su hogar, se solicita indicar número de operación asociada, a fin de entregar documentos a pedidor arancelario para que confeccionen carpeta respectiva

- Se recibe Mail a las 13:40 hrs de parte de ejecutiva Claudia Morales, instruyendo retiro de documentos de clientes Fomas Wood Ltda. Se instruye a mensajero su pronto retiro para ser entregados a más tardar al día hábil siguiente

4.- En auditoria interna anterior se indicó como una oportunidad de mejora que, siendo que se mantiene control físico de memos chequeados enviados desde sucursales, en archivadores, estos son resguardados por 60 días y luego son desechados. Se recomendó mantener memos archivados en una carpeta de tu PC. Se está cumpliendo esto?

Se verifica que sigue manteniendo archivados de forma física memos chequeados desde sucursales

Adicionalmente, se observa que no mantiene registros de forma digital en su computador. Se le reitera instrucción para que cumpla proceso al momento de auditoria de empresa certificadora LL-C

5.- Mantiene registros de valijas enviadas y recibidas diariamente. Existe algún soporte digital. Favor comentar

Mantiene registro de valijas enviadas desde casa matriz, en carpeta control de valijas, las cuales están separadas por cada sucursal

Como se comentó en respuesta anterior, mantiene archivos físicos de valijas enviadas desde sucursal, debidamente chequeadas

6.- Tiene alguna sugerencia de mejora o reclamo que afecte área en que se desempeña

No comenta alguna mejora o reclamo en su área