



FECHA 31 DE JULIO DE 2018 INFORME N°
PROCESO (S) AUDITADO (S) PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

AUDITOR LÍDER: DALILA ARIZA TELLEZ

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Evaluar la adecuada implementación, mantenimiento y mejora del proceso de participación y servicio al ciudadano, así como determinar la correcta implementación de los nuevos requisitos de la ISO 9001:2015 al proceso.

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Cubre toda la documentación asociada al proceso: Procedimiento, Manuales, Instructivos, Normograma, Riesgos, Indicadores y ACPM, incluyendo los procesos de adquisición de bienes y servicios y gestión documental

PERSONAL ENTREVISTADO: Walter romero Alvarez / María del Pilar Restrepo/ German Dario Guerrero

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) Instructivos, Normograma, Riesgos, Indicadores y ACPM, incluyendo los procesos de adquisición de bienes y servicios y gestión documental

ASPECTOS RELEVANTES

1. Conocimiento del proceso y procedimientos asociados por parte del líder y su equipo de trabajo
2. Disposición y registro de la información en los aplicativos Sisgestión, sigme y ORFEO, facilitando la verificación de soportes.
3. Formulación de acciones correctivas preventivas de mejora y correcciones atendiendo el procedimiento establecido
4. Formulación de acciones correctivas preventivas y de mejora atendiendo riesgos y producto no conforme
5. Proceso y procedimientos actualizados y documentación asociada acorde con la dinámica actual.
7. Reporte y análisis de indicadores en SIGME.
8. Se evidencia que en la información registrada del plan de acción en SIGGESTIÓN, la ubicación del producto contiene los documentos soportes de acuerdo con la descripción de la actividad.

RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): No atención de la auditoria por eventos de orden público o fuerza mayor

ASPECTOS POR MEJORAR

INDICADORES. Según verificación en SIGME: Indicadores/consultar/por territorial/ Centro/ 2018/ el indicador "Gestión oportuna en la generación de citaciones y avisos dtc 2018", medición mensua no se evidencia registro de análisis de los meses de mayo y junio de 2018. Realizar el cargue del seguimiento y medición de los indicadores según la frecuencia del indicador registrada en la hoja de vida del indicador. En cumplimiento del numeral numeral "9.1.1. d. Seguimiento, medición, análisis y evaluación: La organización debe determinar, cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición"; de la NTC ISO 9001:2015	REQUISITO NORMA
	9.1.1.d

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 0
 N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA 0
 N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES 0

AUDITOR LÍDER

AUDITADO