

FECHA: 24 de julio de 2018 | INFORME N° 1

PROCESO (S) AUDITADO (S):
Participación y Servicio al Ciudadano, Adquisición de bienes y servicios y Gestión Documental

AUDITOR LÍDER: Daniel Fernando Sanmiguel C.

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): Julio Cesar Reyes Triana

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: Gloria Alvarez, Alfonso Peña, Erika Patiño, Jefferson andres Salazar, Liliana Cardona, Ana maria Cuadros.

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)
SO 9001:2015
PS-PR-001 Proceso Participación y Servicio al Ciudadano, PS-P-002 Procedimiento Gestión Trámites Internos, PS-P-003 Procedimiento De Presencia Institucional Y Participación Ciudadana, Proceso gestión documental GR-PR-001, instructivo preservación a largo plazo GD-I-006, proceso de adquisición de bienes y servicios AS-PR-001 y documentos asociados.
Mapa de Riesgos
Normograma
Indicadores

ASPECTOS RELEVANTES: Como aspectos positivos se resalta la disponibilidad, amabilidad y atención por parte de los auditados. También se destaca la pertinencia de la atención al usuario en esta Dirección Territorial, así mismo la disposición para atender las observaciones de mejora del proceso y el grado de conocimiento que tienen los funcionarios frente a sus procesos.

RIESGOS DEL PROCESO. No se materializó ningún riesgo durante la auditoría.

ASPECTOS POR MEJORAR	REQUISITO NORMA
1. Se considera como aspecto de mejora la oportunidad frente al análisis y reporte de los indicadores, lo anterior dado que al validar el estado de los indicadores, el indicador: "Gestión oportuna en la generación de citas y avisos DTOC 2018", se evidencia que el indicador no alcanza la meta trazada, adicionalmente se encuentra que el indicador no está actualizado, por lo cual se deben tomar las medidas necesarias que permitan un cumplimiento y un reporte en tiempo real de los datos medidos.	9.1 Seguimiento, medición y análisis
2. Se recomienda revisar periódicamente el aplicativo SIGME y verificar las versiones actualizadas de los documentos con los cuales se realizan las actividades de cada uno de los procesos en la DT Occidente.	7.5.3.1 literal a.
3. Se sugiere tomar registro de evidencias al momento de realizar las visitas de inspección a las bodegas externas de alpopular, considerando que actualmente se limitan a la observación de las instalaciones sin solicitar soportes que evidencien el cumplimiento de los aspectos mínimos indicados en el instructivo GD-I-006 "Preservación a largo plazo"	8.5.4

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: DANIEL F. SANMIGUEL C. AUDITADO: BERNARDO ARBOLEDA