

FECHA: 23 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:** David Andrade, Constanza Gomez, Yessica Ortega, Mary Luz Zuluaga, Jose Luis Castaño y Maria Fernanda Camargo

**DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)**  
 ISO 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. Tambien 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 materializo ningún riesgo durante la auditoria.

ASPECTOS POR MEJORAR	REQUISITO NORMA
1. Realizar reuniones periódicas con el personal asignado a gestión de trámites, para unificación de criterios jurídicos y retroalimentación de la gestión, ya que son de importancia al momento de redactar o construir una notificación.	7.2 competencia.
2. Se recomienda revisar periodicamente el aplicativo SIGME y verificar las versiones actualizadas de los documentos con los cuales se realizan las actividades de cada proceso 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

 <b>AUDITOR LÍDER: DANIEL F. SANMIGUEL C</b>	 <b>AUDITADO: DAVID ANDRADE CORDOBA</b>
--	---