

INFORME DE AUDITORIA	
Numero de Auditoria:	2018-CA-12 PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Reunión de Apertura					Reunión de Cierre							
Día	15	Mes	5	2018	Hasta	DDMMAAA	Día	15	Mes	6	Año	2018

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):
DORA INES OJEDA RONCANCIO

EQUIPO AUDITOR
AUDITOR LIDER: JIMMY HANS ABELLA AVILA
OBSERVADORA: SENIA MARIA DÍAZ SALAZAR

OBJETIVO
 Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental, así como el cumplimiento de los requisitos propios del proceso Servicio al Ciudadano y de las normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001: 2015

ALCANCE DE AUDITORÍA:
 El alcance de la auditoría combinada, comprende la valoración de la caracterización y documentación del proceso Servicio al Ciudadano, el periodo definido como objeto de revisión está comprendido es entre el 1º de julio de 2017 a 30 de abril 2018.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:
 Los criterios de la auditoría del proceso de Servicio al Ciudadano se fundamentan en los documentos existentes en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) que se encuentran aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, la normatividad interna de la entidad, así como los criterios sobre controles aplicables.

Normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001: 2015

RESUMEN GENERAL

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Se revisó la matriz de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano evidenciando que el riesgo *"No dar respuesta oportuna de las PQRs por parte de las dependencias del Ministerio"* se materializó en el periodo auditado, lo que implica que se actualice tanto la valoración (Impacto y probabilidad) como la efectividad de los controles diseñados y el respectivo plan de manejo,

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS E INDICADORES:

En la revisión efectuada a los indicadores pertenecientes al proceso de Servicio al Ciudadano se observó que se realiza el seguimiento periódico en formato excel, sin embargo, no se encuentran actualizados los reportes en el SIG.

FORTALEZAS: Las encuestas de satisfacción del cliente se realizan con herramienta digital lo que permite eficiencia y eficacia en la obtención de resultados.

En el proceso de Atención al Ciudadano se encuentran guías, formatos y documentación en general para los diferentes procedimientos con el fin de unificar criterios, mantener la operación y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Se está actualizando la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano con el fin de realizar mejoras que permitan incrementar la eficiencia en los servicios que ofrece.

Los auditados dan respuesta de manera adecuada a los servicios misionales que les aplica y sus características de

acuerdo con la matriz de servicios misionales.

Los trámites cuentan con un número de radicado lo que facilita el seguimiento documental y la trazabilidad.

CONCLUSIONES:

El proceso de Servicio al Ciudadano cumple los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y la norma ISO 14001:2015 y los demás requisitos normativos de la Entidad. Sin embargo, dentro de la auditoria se presentaron Oportunidades de Mejora que conlleva a la elaboración de un plan de mejoramiento por el proceso auditado.

El proceso de Servicio al Ciudadano permitió evidenciar el aporte por parte de los colaboradores en la gestión ambiental, aunque se deben reforzar los conceptos del Sistema Integrado de Gestión y los planes de emergencia dentro del MEN.

RECOMENDACIONES:

N/A

INFORME DETALLADO			
AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
X		ISO 9001:2015 6.1.2	En el proceso de Servicio al Ciudadano se evidenció que el riesgo "No dar respuesta oportuna de las PQRs por parte de las dependencias del Ministerio" se materializó en el periodo auditado, sin que se hayan actualizado tanto la valoración (Impacto y probabilidad) como la efectividad de los controles diseñados y el respectivo plan de manejo. Situación que genera incumplimiento del numeral 6.1.2 de la NTC ISO 9001:2015
	X	ISO 9001:2015 9.1.3	Se observa el "Informe Evaluación de Satisfacción de Servicios 2017", publicado en la página web del Ministerio de Educacion, cuyo objetivo contempla las acciones de mejoramiento y recomendaciones que surgen de la correspondiente medición. Al indagar por el seguimiento y trazabilidad de los planes de mejoramiento, no se encontró evidencia de los correctivos implementados para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes identificados en el respectivo informe, situación que podría ocasionar incumplimiento del numeral 9.1.3 de la NTC ISO 9001:2015

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: JIMY HANS ABELLA AVILA

JEFE DE CONTROL INTERNO: MARIA HELENA ORDOÑEZ BURBANO