

 MUNICIPIO DE BELLO	LISTA DE VERIFICACIÓN PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE	 CO-SC-CER143688	 SC-CER143688	 GP-CER143691
--	---	---	--	--

Convenciones: NC: No conformidad - O: Observación u oportunidad de mejora

Fecha (dd-mm-aaaa):	Ciclo de Auditoría N°	Proceso auditado: Atención al Ciudadano		
22-04-2015	1	Dependencia: Secretaría de Educación		
Auditado: Nora Elena Meía		Auditor: Albeiro Pemberty- Diana Isabel Glvis		
Requisitos de la norma ISO 9001/NTCGP 1000 aplicables:	Elementos del MECI 1000 aplicables:	Políticas del SISTEDA aplicables:	Requisitos legales y reglamentarios aplicables:	
			Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación	
			Caracterización, Macroproceso, proceso y subprocesos, procedimientos y documentos asociados al proceso Atención al Ciudadano.	
Pregunta		Hallazgo	NC	O
Cuenta el proceso con el recurso humano, tecnologico y material necesario para atender a los usuarios efectivamente?			X	
Identifique cuales son las entradas, salidas e instructivos de su proceso				
Donde se encuentra el subproceso para las acciones preventivas y correctivas (N01-03, N01-02)			X	
Evidencie los ejes temáticos y tiempos de respuestas para cada uno de los tramites, tipos de documentos y solicitudes que ingresan a la S.E. Se han hecho por parte de los lideres de				
Evidencie la carpeta de registros de seguimientos a solicitudes; (fisica o digital)				
Evidenciar registros de capacitaciones al personal para el cumplimiento del objetivo del proceso.			X	
Evidenciar los registros de las capacitaciones que se han hecho en cultura del servicio y en el uso del aplicativo SAC a los funcionarios de la S.E				
Evidencie el radicado de comunicaciones oficiales enero 20, febrero 11 marzo 5 (mirar si tienen número de radicado, fecha de radicado, vencimiento y responsable), evidencie el recibido de las				
Evidenciar el último informe sobre el estado de los requerimientos radicados en el SAC por dependencia				
Evidencie el seguimiento realizado a la PQRS 20151302, mirar en esta ingreso, direccionamiento, respuesta y pertinencia				
Evidenciar los indicadores de su proceso, la medición y el analisis.			X	

	LISTA DE VERIFICACIÓN PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE	 <small>CO-SC-CER143688</small>	 <small>SC-CER143688</small>	 <small>GP-CER143691</small>
--	---	--	---	---

Convenciones: NC: No conformidad - O: Observación u oportunidad de mejora				
Fecha <small>(dd-mm-aaaa):</small>	Ciclo de Auditoría Nº	Proceso auditado: Atención al Ciudadano		
22-04-2015	1	Dependencia: Secretaría de Educación		
Auditado: Nora Elena Meía		Auditor: Albeiro Pemberty- Diana Isabel Glvis		
Requisitos de la norma ISO 9001/NTCGP 1000 aplicables:	Elementos del MECI 1000 aplicables:	Políticas del SISTEDA aplicables:	Requisitos legales y reglamentarios aplicables:	
			Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación	
			Caracterización, Macroproceso, proceso y subprocesos, procedimientos y documentos asociados al proceso Atención al Ciudadano.	
Pregunta		Hallazgo	NC	O
Evidenciar la identificación del producto no conforme y el seguimiento que se le hace a este.			X	
Evidenciar encuesta y tabulación de la evaluación del grado de satisfacción del servicio			X	
Evidencie el tratamiento que se le da a las quejas del proceso de <u>atención al ciudadano</u>				
Evidencie el seguimiento que se le ha hecho al plan de <u>mejoramiento de la última auditoria interna</u>			X	
Se han realizado ajustes a los ejes tematicos ?				X
Evidenciar las ultimas actualizaciones de la información de los tramites y las preguntas frecuentes que son medio de orientación <u>al ciudadano</u>				