

Recomendaciones

para recibir la **auditoría externa** de seguimiento al Sistema de Gestión

El líder del proceso debe asegurar que todo el equipo de trabajo conozca y apropie:

1 La información general del Sistema de Gestión de la Supersubsidio, principalmente:

- Política, objetivos y elementos del Sistema de Gestión
- Mapa de Procesos
- Usuarios y partes interesadas
- Mapa Institucional de Riesgos
- Informe de Revisión por la Dirección
- Aplicativo ISOLUCION

2 El proceso al cual pertenece y la interacción del mismo, teniendo en cuenta:

- Gestión por procesos (Caracterización, procedimientos, formatos, guías, instructivos, entre otros)
- Indicadores de proceso y su medición
- Mapa de riesgos y su gestión
- Resultados de auditoría interna
- Producto/Servicio no conforme
- Resultados de la gestión de quejas y reclamos
- Resultados de la medición de la satisfacción del usuario
- Gestión de planes de mejoramiento

3 El propósito y la importancia de la Auditoría al Sistema de Gestión

4 El plan de auditoría que se comunicará oportunamente

Recuerde

Tenga disponible de forma organizada y fácilmente ubicable los registros que evidencian la conformidad del proceso, tanto los contenidos en el aplicativo ISOLUCION como los archivados de acuerdo con las Tablas de Retención Documental – TRD aplicables al proceso.

Ejecución de la auditoría

- 1** Participar en la reunión de apertura de la auditoría. Como mínimo los líderes de procesos deben estar presentes en la reunión de apertura.
- 2** Prestar atención a las preguntas del auditor respondiendo concretamente lo que pide.
- 3** Pedir claridad al auditor en caso de ser necesario.
- 4** Mantener una conversación cordial, clara, objetiva.
- 5** Destacar los logros, mejoras y aspectos positivos del proceso.
- 6** Puntualidad y organización del equipo que recibirá la auditoría.
- 7** Tener disponible las evidencias que demuestran las mejoras alcanzadas por el proceso.

Recuerde

Si se han presentado inconvenientes en el desempeño del proceso tales como incumplimiento en las metas de los indicadores, materialización de riesgos, no conformidades o desviaciones en la gestión del proceso, evidencie la ejecución de las acciones correctivas, oportunidades de mejora y/o planes de trabajo mediante las cuales se están superando dichas situaciones.

*** No olvide que nadie sabe más del proceso que quien lo realiza.**

Cierre de la auditoría

- 1** Participar en la reunión de cierre de la auditoría. Como mínimo los líderes de procesos deben estar presentes en la reunión de cierre.
- 2** Mantener una actitud atenta y respetuosa frente a la intervención del equipo auditor.
- 3** Si tiene inquietudes acerca de los resultados informados por el equipo auditor, informarlos en el momento.
- 4** En caso de identificarse no conformidades, tener presente que deben gestionarse oportunamente para garantizar el mejoramiento continuo.

*La Oficina Asesora de Planeación estará disponible para atender sus inquietudes sobre la auditoría externa y brindar el acompañamiento pertinente.