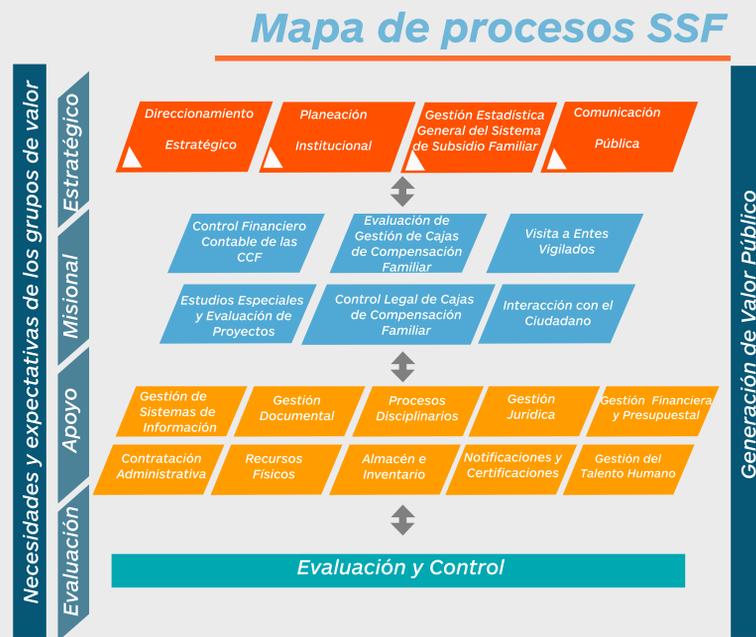


# Tips para la Auditoría Externa de Seguimiento Sistema de Gestión

**1**

Revise la estructura de procesos de la Supersubsidio.  
Reconozca su proceso y sus interacciones (Caracterización)



**2**

## Gestión documental

- 1 Tenga claro el inventario de información documentada de su proceso que se encuentra en Isolución.
- 2 Reflexione si la información documentada es adecuada para el entendimiento, planificación, ejecución y control de las actividades de su proceso.
- 3 Defina las actualizaciones, modificaciones o eliminaciones que se requieran y disponga de un plan de trabajo.
- 4 Verifique que esté utilizando la TRD vigente y que se aplica realmente en el control de registros del proceso (en físico o digital).
- 5 Recuerde la coherencia en la disponibilidad de los tipos documentales que se indicó en la TRD, tanto físicos como electrónicos.
- 6 Tenga disponible los registros de su gestión. Ésta es la evidencia objetiva que el auditor verificará.

isolución



**3**

## Gestión del riesgo

- A Reconozca la Política de Gestión Integral del Riesgo de la Supersubsidio.  
Recuerde que la Supersubsidio dispone del Mapa de Riesgos Institucional de Gestión y de Corrupción que contemplan los riesgos de su proceso.
- B Conozca el estado de las actividades de control definidas para sus riesgos y tenga a la mano las evidencias.

La Superintendencia del Subsidio Familiar en el ejercicio de sus fines establece y se compromete a gestionar las diferentes tipologías de riesgos a los que está expuesta, aplicando la metodología dada para identificarlos, analizarlos, evaluarlos y tratarlos según el caso y asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos como de sus procesos.

**4**

## Gestión del servicio



- 1 Para el caso de los procesos misionales, verifique que se hayan registrado los productos/servicios no conformes de acuerdo con el procedimiento establecido y la identificación servicios no conformes realizada previamente.
- 2 Disponga del análisis pertinente del producto/servicio no conforme teniendo en cuenta su recurrencia e impacto.
- 3 Verifique que se haya reportado el consolidado de los productos/servicios no conformes registrados por semestre.
- 4 Recuerde realizar el análisis de los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios si le aplica a su proceso, teniendo en cuenta los atributos y características de calidad que requiere el servicio prestado.
- 5 Verifique que las PQRS de su proceso se respondan oportunamente de manera clara y de fondo, así mismo que las PQRS se clasifican y analizan.
- 6 Disponga de los planes de mejoramiento pertinentes a partir del análisis de producto/servicio no conforme, satisfacción del usuario y gestión de PQRS.



**5**

## Gestión de la evaluación y el seguimiento



- 1 Revise el último informe de auditoría interna realizado a su proceso.
- 2 Verifique que se hayan definido las acciones correctivas o de mejora a partir de las no conformidades y oportunidades de mejora contempladas en los informes de auditoría interna y derivadas de la autoevaluación del proceso.
- 3 Revise que las fichas de indicadores estén actualizadas de acuerdo con la realidad y los factores críticos de éxito del proceso.
- 4 Verifique la confiabilidad de la información de las mediciones (fuente, procesamiento y presentación de los datos).
- 5 Es importante que como resultado del análisis de la medición de los indicadores, se disponga de los planes de mejoramiento que sean pertinentes.

**6**

## Mejora continua

- A Revise los planes de mejoramiento de su proceso y el estado en que se encuentran.
- B Verifique que los planes de mejoramiento estén implementados y con el seguimiento de las actividades al día (Isolución).
- C Valide la eficacia de los planes de mejoramiento cerrados para evitar recurrencia en los problemas, y tenga a mano las evidencias de las acciones.

Recuerde que los planes de mejoramiento pueden formularse a partir de los resultados de auditorías internas, seguimiento y medición de indicadores, encuestas de satisfacción, requerimientos de entes de control y autoevaluaciones, así como del análisis de producto/servicio no conforme y de las quejas, reclamos y sugerencias, entre otros.

