

ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA  
02 - May -14

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-009

PÁGINA  
1 de 4

AUDITORIA No.	001-2014	FECHA INFORME AUDITORIA	23/05/2014
PROCESO AUDITADO	Información y Comunicación		
LÍDER DEL PROCESO	MARIA PAULA CHAVARRIAGA ROSERO		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Caracterización, inventario de servicios, documentos del proceso, NTC GP 1000.		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoría aplica a la planificación y mejora del proceso, y los servicios y/o procedimientos del proceso, y la gestión del proceso.		
OBJETIVO AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinar la conformidad del proceso con los requisitos de las NTC GP 1000:2009.</li> <li>· Evaluar la capacidad del proceso para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales</li> <li>· Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo del proceso y su adecuación con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>		
AUDITOR LÍDER	Sebastián Bladimir Delgado Marcillo	ACOMPAÑANTES	Iván Darío Rodríguez

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Maria Paula Chavarriga Rosero	Jefe de Oficina de Comunicaciones.	Comunicación Organizacional, Comunicación publicitaria, Comunicación Organizacional.
Ing. Sandra Ramos	Coordinadora Sisben	Programa Sisben Solicitud nueva encuesta Inclusiones Sisben Retiros Sisben Modificación BD sisbenizados Ampliación de la encuesta Sisben
Ing. Mario Landazury Santamaría	Subsecretario de Sistemas de Información.	Mantenimiento red de datos Mantenimiento y soporte técnico de recursos informáticos de oficina Diseño e implementación aplicaciones web. Administración sitio Web e



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA

02 – May -14

VERSIÓN

03

CODIGO

MC-F-009

PÁGINA

2 de 4

Intranet Institucional.  
Implementación de la  
estrategia Gelt-EOP.

HALLAZGOS ENCONTRADOS

FORTALEZAS

- Se evidencia un gran trabajo y dedicación por implementar y organizar el Sistema de Gestión de Calidad según las disposiciones de la Administración de la Alcaldía de Pasto.
- El compromiso de los funcionarios de todos los niveles dentro del proceso de Información y Comunicación, ha permitido que el Sistema de Gestión de Calidad cobre importancia y haga parte de las tareas diarias que asume todo el personal que labora al servicio de la Alcaldía de Pasto.
- El mejoramiento, la implementación y documentación continua del Sistema de Gestión de Calidad permite contar con apreciable información para tomar decisiones que no poseían antes de la primera auditoria interna.

No

OBSERVACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- Igualmente establecer la metodología y los métodos además de la frecuencia para realizar seguimiento y facilitar la medición y evaluación de cada uno de ellos durante el periodo establecido.
- Es muy importante que los jefes de área interactúen de manera articulada, con el objetivo de fortalecer el proceso de Información y Comunicación.
- Se debe actualizar y/o complementar la información de la caracterización de los procedimientos.
- Se debe mejorar la gestión del proceso para reconocer la capacidad de los procedimientos y así cumplir con el objetivo planteado en cada uno ellos.
- Se debe fortalecer la planificación de cada una de las actividades de los procedimientos
- Faltan firmas en el formato IF-F-006 del 5 de mayo de 2014 respecto a la Elaboración banner día de la hipertensión, se recomienda revisar de manera minuciosa el registro de las firmas
- La comunicación interna en el proceso evidencia la eficacia más no la eficiencia y efectividad.
- A pesar que se ha revisado el plan de mejoramiento en cuanto a acciones correctivas a



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA

02 – May -14

VERSIÓN

03

CODIGO

MC-F-009

PÁGINA

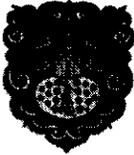
3 de 4

partir de la primera auditoría interna, no se han completado las acciones correctivas en su totalidad.

- No se puede evidenciar los registros de los diferentes resultados en el diseño del sitio web institucional.
- No se evidencia documentación para las acciones preventivas. Se recomienda, tal como se hizo en la primera auditoría, abrir una Acción Preventiva por cada observación derivada de esta auditoría.
- En la carpeta programa radio institucional se puede observar que el consecutivo se encuentra desorganizado, no lleva una lógica consecutiva.(ICF019)
- En el procedimiento Comunicación informativa IC-P-004 no se puede evidenciar la trazabilidad de acuerdo a las tareas establecidas en el procedimiento.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2	<p>Gestión documental. Existen registros de los procedimientos establecidos por cada dependencia, sin embargo no son diligenciados en su totalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Según nota interna no. 73706 del 21-01-2014 no existe respuesta de personal técnico en el formato I-CF-021 reporte de actividades, puesto que el registro queda incompleto y no se identifica la actividad realizada por parte de quien realiza la atención a la solicitud.</li> <li>• En el formato I-CF-021 no existe fecha de registro, a pesar de que se entrega el 14-05-2014; mas no aparece la solicitud.</li> </ul>
2		
3	4.2.3 literales c,d	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Formato I-CF-021 de 12 de mayo de 2014 se encuentra con una versión actualizada; sin embargo se pudo evidenciar que existen solicitudes de requerimiento que están siendo diligenciadas en formatos con versiones anteriores.</li> <li>• En la carpeta entrevistas programa de radio institucional en el formato I-CF-018 es muy importante que todos los datos solicitados sean diligenciados; además los consecutivos 14 y 19, se repiten varias veces (3 en total).</li> </ul>
4	7.1 literales b y d	En la oficina de Sisben existe un procedimiento para hacer copias de seguridad de la información en medio magnética y otro para hacer la verificación de las visitas de los encuestadores y modificaciones a la ficha de Sisben; sin embargo no están documentados y no se evidencia

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
<b>VIGENCIA</b> 02 - May -14	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 4 de 4	

		los registros de dichas actividades o tareas.
5	7.5.1 Literales e y g	<ul style="list-style-type: none"> <li>El grado de control de los procedimientos no está bien definido; no se evidencia la implementación del seguimiento y de la medición de la información.</li> <li>No se han identificado los diferentes riesgos operativos dentro del proceso de Información y Comunicación.</li> </ul>
6	8.2.1	<p>Se debe garantizar que se cuenta con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente.</p> <p>No se evidencian acciones tendientes a medir el grado de satisfacción del cliente externo; para el caso de la Oficina de Comunicaciones y Subsecretaría de Sistemas de Información.</p>
7	8.2.3	Seguimiento y medición. No existe medición al proceso y procedimientos, se recolecta información pero no se realiza análisis de datos para tomar acciones tendientes a la eficiencia, eficacia y efectividad.
8	8.4	<p>No se puede evidenciar la medición de manera sistemática los indicadores de cada uno de los procedimientos. Se debe documentar las metas de los nuevos indicadores.</p> <p>Asegurar que se tengan los datos de la medición mensual o metas de todos los indicadores de los diferentes procedimientos, realice el análisis y gestionen las mejoras en el tiempo.</p>

Elaboró: Auditor Líder:  Sebastián Bladimir Delgado Marcillo

Aprobó: Jefe Control Interno: 

**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

No REGISTRO 490  
 FECHA: AGOSTO 11 2014  
 HORA: 9 AM  
 RECIBE ANA ZUBADO