

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
02 - May -14	03	MC-F-009	1 de 3	

AUDITORIA No.	001	FECHA INFORME AUDITORIA	23/05/2014
PROCESO AUDITADO	Planeación Institucional y Ordenamiento Territorial		
LÍDER DEL PROCESO	VICTOR RAUL ERAZO PAZ.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de Procesos • Inventario de Servicio • Normograma • Normatividad aplicable, NTC GP 1000:2009 		
ALCANCE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • La Auditoria aplica para La Planificación y mejora del proceso y los servicios de: • Licencia de intervención y ocupación de espacio público. • Estratificación Socioeconómica para nuevos desarrollos. • Plan de Desarrollo Municipal. • Realización y Viabilizarían de proyectos. • Seguimiento físico y Financiero de los Proyectos. 		
OBJETIVO AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del proceso con los requisitos de las NTC GP 1000:2009 • Evaluar la capacidad del proceso para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales. • 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. 		
AUDITOR LÍDER	MARIA XIMENA ACOSTA SOLARTE	ACOMPANANTES	LUIS EFRÉN DELGADO ERAZO
NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS		DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
VICTOR RAUL ERAZO PAZO NELSON ROSERO ERAZO	Secretario de Planeación Jefe Oficina		Secretaria de Planeación. Jefe de Oficina de Planeación Institucional.

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso cuenta con dos Coordinadores de Calidad que facilitan la documentación e Implementación del proceso. • La Oficina Gestión Institucional, se evidencia una buena organización del archivo cumpliendo con la normatividad.

f



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 3

- Disposición de los funcionarios de la Secretaria de Planeación y la Oficina de Gestión Institucional para la facilitar la información requerida por parte de los auditores en el momento de la realización de la auditora.

OBSERVACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- Ajustar el nombre del servicio "Realización y Viabilizarían de proyectos" que está registrado en el Inventario de servicios, puesto que no concuerda con el nombre del procedimiento documentado.
- Asumir mayor compromiso por parte de la Dirección y algunos funcionarios en la Implementación del Proceso, por cuanto hay desconocimiento con respecto a la forma de cómo se construyeron los objetivos y la política de calidad.
- Actualizar La planilla de reclamos y apelación, que arroja el software, por cuanto a la fecha se ha registrado los datos de la vigencia 2013, generando un riesgo de pérdida de información de la documentación recepcionada.
- Dar a conocer a los funcionarios el procedimiento para eliminar los documentos implementados en el S.G.C.
- Actualizar la normatividad legal en el inventario de servicios con respecto al servicio Licencia de Intervención y Ocupación de Espacio Público por cuanto la misma no coincide con la suministrada por el funcionario responsable del proceso.
- Actualizar el Normograma del proceso.
- Rectificar la información suministrada en el servicio Seguimiento Físico y financiero de los proyectos, se confían en la buena fe de quien suministra la información.
- Registrar en el mapa de riesgos, los riesgos identificados.
- Dar aplicabilidad al procedimiento de P.Q.R.

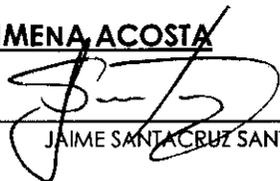
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS.	Se evidencia que dentro del servicio Licencia de Intervención y ocupación de espacio público, hay registros fotográficos que se establecen para proporcionar evidencias, los cuales no se encuentra identificados, por tanto no es fácil su recuperación y control.
2	7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL	El procedimiento del Seguimiento Físico y financiero de los proyectos y el procedimiento para emitir Conceptos Técnicos, no se encuentra documentado, lo cual no evidencia su planificación y desarrollo de las actividades necesarias para la

 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 3

	PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO B) Y D)	realización del producto y/o prestación del servicio; la delegación de responsabilidades y los registros necesarios que proporcione evidencia de su ejecución, por ende no facilita su control.
3	7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE LITERAL C.	Aunque existe un procedimiento escrito de P.Q.R, no se está aplicando, por tanto no se retroalimenta al cliente sobre el resultado de sus peticiones, quejas y reclamos.
4	7.5.1 G) CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	No se cuenta con registros que evidencien la identificación de los riesgos operativos del procedimiento para la expedición de Licencias de Intervención y ocupación de espacio público y estratificación socioeconómica para nuevo desarrollo, lo cual no permiten su control ni evaluación.
5	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	En la Secretaria de Planeación, No existe un instrumento que permita realizar la medición del índice de satisfacción del cliente, por lo tanto a la fecha no se ha realizado seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente
6	No. 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Dentro del proceso Planeación Institucional y Ordenamiento Territorial no se han formulado indicadores para medir la eficacia y eficiencia del mismo.
7	8.5.1 MEJORA CONTINUA.	No se ha realizado seguimiento para verificar que las acciones levantadas; producto de la auditoria interna realizada en el mes de septiembre de 2013 se hayan ejecutado para eliminar la no conformidad.

Elaboró: Auditor Líder: **MARIA XIMENA ACOSTA**

Aprobó: Jefe Control Interno


 JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ