



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA  
10 - Mar -15

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-F-009

PÁGINA  
1 de 4

AUDITORIA No.	002 - 2015	FECHA INFORME AUDITORIA	03/09/2015
PROCESO AUDITADO	Infraestructura		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	John Fredy Burbano		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<p>Requisitos de la NTC ISO 9001 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados.</p> <p>Caracterización.</p> <p>Inventario de servicios.</p> <p>Normograma.</p> <p>Documentos del proceso.</p> <p>PQRD.</p> <p>Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas.</p>		
ALCANCE AUDITORÍA	La presente auditoria aplica para etapas de planeación, gestión y mejoramiento del proceso de Infraestructura.		
OBJETIVO AUDITORÍA	<p>Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001 y con los requisitos establecidos en la Entidad.</p> <p>Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene de forma eficaz, eficiente y efectivo.</p> <p>Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
AUDITOR LÍDER	Rubén Darío Martínez	ACOMPAÑANTES	Observador: Francisco Castillo Experto técnico: Arq. Jaime E. Enríquez M.

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Jhon Fredy Burbano	Secretario de Infraestructura	Infraestructura
Martha Castro	Profesional Universitario Secretaría de Infraestructura y Valorización	Infraestructura
Wilson Realpe B	Subsecretario de Infraestructura Rural	Infraestructura
Greicy Dayana Mingan	Contratista Secretaria de Infraestructura y Valorización	Infraestructura



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA  
10 - Mar -15

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-F-009

PÁGINA  
2 de 4

HALLAZGOS ENCONTRADOS

FORTALEZAS

- Se evidencia mediante actas de reunión, y registros de asistencia, el compromiso de los funcionarios de todos los niveles dentro del proceso de Infraestructura, lo cual ha permitido que el Sistema de Gestión de Calidad cobre importancia y haga parte de las tareas diarias que asume todo el personal del proceso.
- Se evidencia un constante proceso de capacitación y socialización del Sistema de Gestión de Calidad, para todo el personal del proceso, así como también para Contratistas e interventores de los diferentes proyectos.
- La aplicación implementada para el trámite del PQRD, la cual ha permitido una respuesta más eficiente al cliente interno y externo.
- La implementación de la herramienta Google forms, mediante la cual se realiza un seguimiento a todos los proyectos del proceso en tiempo real.
- La base de datos para el cálculo de presupuestos de obra, ha permitido optimizar los tiempos de planeación de los proyectos.
- Implementación de metodología para la priorización de solicitudes de obra, lo cual permite contar con una evidencia objetiva de tal decisión.

RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- En el contrato de consultoría de los cálculos estructurales y diseños para la construcción de los salones culturales de las veredas Campaneros y Josefina, se observa que en el diseño arquitectónico y estructural no se cuenta con las firmas de quien aprueba dicho documento (Ing. John Fredy Burbano); por otro lado no se tiene controlada dentro del SGC, la mancha de dichos planos.
- El formato IN-F-041 Verificación de especificaciones técnicas de obra, de vigencia 28-mayo-2015; no se ha implementado hasta la fecha, afectando así la verificación la conformidad de la ejecución de obras.
- En el procedimiento IF-P-004 Trámite y seguimiento a PQRD, no se da cumplimiento a la tarea número 5, Satisfacción del usuario / UCAC, ya que no se encuentra registros sobre la realización de aplicación de encuestas de satisfacción al usuario del aplicativo para PQRD, ni tampoco la tabulación de estas.

Se recomienda:

- Solicitar al contratista e interventor la presentación de los planos, en las respectivas unidades de conservación, de tal manera que se garantice el cuidado al momento de manipular los documentos.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA  
10 - Mar -15

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-F-009

PÁGINA  
3 de 4

- Manejar dos (2) formatos de mancha, uno horizontal y otro vertical, así mismo estandarizar el tamaño de los planos; permitiendo así un manejo más eficiente de la documentación.
- Contar con profesionales especializados en áreas tales como diseño estructural y eléctrico; de tal manera que la revisión, verificación y validación de tales diseños sea eficiente.
- Implementar un formato para la recepción de PQRDs verbales y telefónicas.
- Incrementar el tamaño de la muestra para llevar a cabo las encuestas de satisfacción del ciudadano, por las obras realizadas; así mismo se recomienda tabular dichas encuestas de manera individual (por proyecto).
- Medir los indicadores de manera trimestral, utilizando la información consignada por los colaboradores, en el formato de google forms para el seguimiento al avance de proyectos. Lo anterior permitirá tomar decisiones a tiempo.
- Incluir alerta sobre el vencimiento de los términos para dar respuesta a las PQRDs.
- Incluir permisos y restricciones a las filas del formato de google forms, de tal manera que evite la eliminación de información de otros proyectos incluidos en las demás filas.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.3 Control de documentos	<p>No se han establecido mecanismos apropiados para revisión, aprobación, identificación de cambios y uso de versiones vigentes en los puntos de uso.</p> <p>Evidencias: En la revisión del procedimiento IF-F-002 Seguimiento a la ejecución de obras, específicamente para las obras de adecuación y mejoramiento de escenarios deportivos Altos de Chapalito, Granada y Juanoy; el formato revisión de planes de calidad, no se encuentra ligado al SGC.</p> <p>El formato IN-F-039 Plan de Calidad, se actualizó a versión 2, con un nombre diferente: Plan de Diseño.</p> <p>Se actualizó a versión 2 el formato IF-F-041 Verificación especificaciones técnicas de obra, de vigencia 28 de mayo de 2015; sin tener en cuenta que es un formato nuevo, y por lo tanto se debió crear la versión 1.</p> <p>En el procedimiento IF-P-005 Estudios técnicos, vigencia 1-Agosto-2014, versión 1, tarea 6; se relaciona el formato IN-F-040 Revisión y verificación de estudios y/o diseños; formato que a la fecha no se encuentra actualizado a su versión 2 del 28-Abril-2015, con el nombre Verificación de especificaciones técnicas de diseño.</p>

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 10 - Mar -15	<b>VERSIÓN</b> 04	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 4 de 4

3	8.5.2 Acción correctiva y acción preventiva.	De las 13 Acciones correctivas y/o preventivas documentadas por el proceso de Infraestructura, a la fecha 11 de ellas se encuentran aún abiertas, presentando incumplimiento en las fechas establecidas para la realización de las actividades; lo anterior permite que el problema real o potencial se repita, afectando así la mejora del proceso.
---	--	--

**Elaboró: Auditor Líder.**

Rubén Darío Martínez Vargas  
Nombre

  
Firma

**Aprobó: Jefe Control Interno** Jaime Santacruz Santacruz  
Nombre

  
Firma