

 <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> 1 de 3

AUDITORIA No.	002 - 2015	FECHA INFORME AUDITORIA	03 de Septiembre de 2015
PROCESO AUDITADO	Planeacion Institucional y ordenamiento territorial		
LÍDER DEL PROCESO (Cargo)	María Alejandra Delgado Noguera- Secretaria Planeación Municipal.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados. Caracterización. Inventario de servicios. Normograma. Documentos del proceso. PQRD. Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas. Indicadores de Gestión.		
ALCANCE AUDITORÍA	La presente auditoria aplica para la planeación del sistema, plan de desarrollo, plan de ordenamiento territorial, PQRD.		
OBJETIVO AUDITORÍA	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.  Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene de forma eficaz, eficiente y efectivo.  Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.		
AUDITOR LÍDER	Deysy Lasso	ACOMPañANTES	Bibiana Lopez

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
María Alejandra Delgado Noguera.	Secretaria Planeación Municipal.	Secretaria de planeación Municipal- Seguimiento al cumplimiento plan de desarrollo
Nelson Rosero-	Jefe Oficina de Planeación institucional.	Oficina de planeación institucional y de gestión- Formulación y aplicación del plan de ordenamiento territorial
Wilson Enriquez	Profesional	
Ricardo pupiales	Profesional	



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 3

HALLAZGOS ENCONTRADOS

FORTALEZAS

- El líder del proceso, conoce el proceso que lidera, su objetivo, describe la Interacción con los demás procesos de la Alcaldía, identifica quienes son sus proveedores, las entradas que brindan, sus clientes y las salidas los cuales son requisitos generales para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad.
- Demuestra conocimiento de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y contribuye desde su proceso al cumplimiento e implementación.
- Demuestra compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad desarrollando desde su proceso actividades tendientes al cumplimiento de las necesidades del cliente y al mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- Se recomienda realizar el formato "MC-F-002 inventario de servicios" y formato "EI-F-014 normograma" para cada uno de los subprocesos.
- Se recomienda crear una ficha técnica para la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, de acuerdo a la población que realmente se atiende en los servicios que presta cada uno de los subprocesos.
- Se recomienda realizar seguimiento y presentar los resultados al Nivel de cumplimiento de Objetivos de calidad (matriz estratégica el SGC).
- Se recomienda actualizar los formatos: MC-F-005 Listado maestros de registros, y MC-F-005 Listado maestros de documentos y publicar en Intranet toda la documentación actualizada con la que cuenta el proceso. Esto nos permitirá controlar las vigencias, versiones y códigos de los documentos y realizar un mejor control.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.2 Manual de calidad	El manual de calidad de la Alcaldía de Pasto, se encuentra desactualizado, relacionado al ítem "6.2.1 Estructura Administrativa" y el ítem "6.4.2 Modelo Operativo por Procesos respecto a la clasificación de los nuevos subprocesos.
2	8.2.1 Satisfacción del	Para la vigencia 2015, no se evidencia mecanismos para la obtención de información (encuestas de satisfacción y su medición con datos



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 3

	cliente	reales) sobre la percepción del cliente al cumplimiento de sus requisitos por tanto no se realiza seguimiento a su satisfacción.
4	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos	Pese a que los indicadores del proceso Planeacion Institucional y ordenamiento territorial se encuentran formulados, estos no se encuentran medidos para el periodo de 2015, ni se realiza análisis de datos, insumo que es de gran importancia para la toma de acciones de mejoramiento.
5	8.5.2 Acciones correctivas	Se encontró identificadas las acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades documentadas producto de auditorias realizadas en vigencias anteriores, estas se encuentran abiertas, ya que no se realizo el seguimiento por parte del líder del proceso y no se hizo la solicitud a Control Interno, para el cierre de las mismas, incumpliendo el procedimiento "MC-P-005 acciones correctivas y preventivas" tarea No. 07.

Elaboró: Auditor Líder

DEYSY LASSO

Nombre

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ

Nombre

Firma