

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 1 de 2	

AUDITORIA No.	001-2017	FECHA INFORME AUDITORIA	05-Septiembre – 2017
PROCESO AUDITADO	GESTIÓN DOCUMENTAL - GD		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	SANDRA MORA RUIZ JEFE OFICINA DE ARCHIVO MUNICIPAL		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 Caracterización. Inventario de partes interesadas, necesidades y expectativas. Matriz de planificación y control operacional Normograma Documentos de proceso (procedimientos, instructivos, manuales, protocolos etc.) Plan de Desarrollo Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas. Indicadores de Gestión. Matriz de riesgos Tratamiento de PQRD		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoría aplica a las etapas de planeación; gestión evaluación y mejoramiento del proceso. La auditoría aplica para el proceso de gestión Documental en cuanto a transferencias documentales, organización de archivos y atención a PQRD.		
OBJETIVO AUDITORÍA	Verificar la conformidad del sistema de Gestión de calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001:2015 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	IVÁN BURBANO	ACOMPañANTES	NEYRA LÓPEZ MARIO MAYA.

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
SANDRA MORA RUIZ	Jefe Oficina de Archivo	Archivo Municipal
ÁNGELO ORDOÑEZ	Coordinador de calidad	Contratista

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 2 de 2

HALLAZGOS ENCONTRADOS		
FORTALEZAS		
<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia la gestión realizada por la líder del proceso, en obtener la suscripción del convenio con la Fundación de Servicios Educativos Emssanar- CETEM, cuyo objeto es establecer las bases de cooperación para que los estudiantes de Gestión Documental desarrollen sus prácticas académicas, lo anterior ha contribuido a la mejora en la organización de los archivos. 		
ASPECTOS POR MEJORAR		
<ul style="list-style-type: none"> Es importante fortalecer la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades del proceso, en cuanto a los controles existentes y las acciones para tratarlos, lo que les permitirá un mayor enfoque hacia la prevención y mejora del SGC. Fortalecer el análisis y evaluación de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición del proceso, permitiendo evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, en relación al indicador de Eficacia de las capacitaciones no existe coherencia entre el levantamiento de la información y el resultado del indicador, al indicador de funcionarios capacitados las metas no están siendo enfocadas al impacto del objetivo. Es importante realizar la medición de las capacitaciones realizadas a los funcionarios encargados del manejo de la plataforma de las PQRD, con la finalidad de establecer los conocimientos adquiridos y detectar las posibles falencias que puedan afectar su manejo. Es importante establecer una encuesta de satisfacción del cliente, que permita medir la percepción que tiene el usuario de la prestación del servicio de PQRD lo que permitirá identificar los errores y tomar decisiones para su mejora. Fortalecer la toma de conciencia del personal que labora en el proceso en cuanto al SGC de la misión, visión, política y los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC y los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. 		
NO CONFORMIDADES		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1.	8.1 Planificación y control operacional	No se evidencia la elaboración y aprobación de las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, incumpliendo lo establecido en el Acuerdo No 04 del 15 de marzo de 2013 del Archivo General de la Nación.

Elaboró: Auditor Líder. IVÁN WILFREDO BURBANO P.

Original firmado
Firma

Aprobó: Jefe Control Interno. JAIME ALBERTO SANTACRUZ S.

Original firmado
Firma