



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 AUDITORÍA	03 de Septiembre de 2015
PROCESO AUDITADO	Gestión del Talento Humano		
LÍDER DEL PROCESO (Cargo)	Elena Pantoja Guerrero		
CRITERIOS DE AUDITORÍA	Caracterización del proceso, Inventario de servicios, Normatividad aplicable, ISO 9001, Manual de Funciones y Plan de Mejoramiento suscrito ante ICONTEC.		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoría aplica a la planificación, mejora del proceso y a la gestión realizada, además de verificar el cierre de las no conformidades producto de la auditoría realizada por Icontec.		
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 manera eficaz, eficiente y efectivo.</p> <p>Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
AUDITOR LÍDER	Maríadelmar Narváez De la Rosa.	ACOMPAÑANTES	Bibiana López

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
• Elena Pantoja Guerrero.	Subsecretaria de Talento Humano.	Subsecretaria de Talento Humano.
• Mario Maya.	Técnico Administrativo Subsecretaria de Talento Humano.	Subsecretaria de Talento Humano.
• Sonia Hernández Peña.	Profesional Universitario Subsecretaria de Talento Humano.	Subsecretaria de Talento Humano.
• Lilian Enríquez.	Auxiliar Administrativo Subsecretaria de Talento Humano.	Subsecretaria de Talento Humano.



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

- Durante la socialización de los requisitos generales de la norma se evidencia en las diferentes entrevistas realizadas al líder del proceso como a su equipo de trabajo, el conocimiento de la misión, visión, política y objetivos de calidad.

RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- Se recomienda realizar un diagnóstico detallado de las necesidades de capacitación donde se verifique que capacitaciones se efectuaron en el plan anterior y se tome en cuenta a la población directamente beneficiada con el servicio.
- Se sugiere realizar una evaluación de los perfiles de los capacitadores con el fin de verificar estudios, formación, experiencia, habilidades y de esta manera buscar el personal idóneo para cada temática.
- Se recomienda actualizar el formato *GTH-F-014 "Solicitud de certificación laboral"*, incluyendo casillas que permitan ejercer un mayor control sobre los tiempos de entrega y los recibos a satisfacción por parte de los usuarios.
- Se sugiere que todos los documentos con que cuenta el proceso estén debidamente organizados y conservados.
- Hay formatos como el GTH-F-033, GTH-F 034, GTH-F-035, que no se están utilizando por lo tanto se sugiere eliminar completamente de todo registro donde se evidencien.



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

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1.	4.2.3 Control de documentos	<p>En el proceso de auditoría se evidencia la falta de actualización de los documentos, tal como se demuestra en el listado maestro de documentos obsoletos MC-F-020 del proceso Gestión del Talento Humano. El procedimiento "GTH-P-002 Inducción" se encuentra con versión 2, este cambio no esta registrado en el listado maestro de documentos obsoletos, de igual forma el formato "GTH-F-025 tamizaje riesgo cardiovascular".</p> <p>No se ha incluido en el "listado maestro de documentos MC-F-003", los procedimientos relacionados con el fondo territorial de pensiones, ya que el listado maestro de documentos finaliza con el procedimiento "GTH-P-019 capacitaciones seguridad y salud en el trabajo". En el momento de realizar la verificación de documentos publicados en Intranet se encontró 11 procedimientos más, que van desde el "GTH-P 020" hasta el "GTH-P 030", estos no están incluidos en el listado maestro de documentos, lo que dificulta el control de los documentos generados.</p> <p>Se observa que el formato "GTH-F-001 evaluación masa corporal y control de peso", fue modificado y tiene versión 2, pero en la intranet aparece con versión 01.</p>
2.	7.5.1 control de la producción y prestación del servicio  4.2.3 Control de documentos	<p>Los procedimientos "GTH-P- 014 Sistema de gestión y seguridad en el trabajo", "GTH-P- 018 Análisis de puesto de trabajo", "GTH-P-015 higiene y seguridad industrial" "GTH-P-016 Medicina preventiva", se encuentran aprobados y publicados en Intranet pero estos no se les está dando aplicación lo que se evidencia incumplimiento a los requisitos de los servicios que presta el proceso ante las diferentes tareas que se encuentran documentadas, aprobadas y formalizadas ante el sistema de gestión de calidad.</p>
3.	5.2 Enfoque al cliente	<p>No se ha establecido un mecanismo para conocer el nivel de satisfacción del cliente interno, elemento esencial para la toma de acciones de mejora y la prestación de un servicio de calidad.</p>
4.	6.2.2 Literal d Competencia , formación y toma de conciencia	<p>No existen estrategias implementadas para concientizar a los funcionarios sobre la pertinencia e importancia y desde su trabajo cómo contribuyen con los objetivos de calidad de la Administración Municipal.</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA

10 - Mar -15

VERSIÓN

04

CODIGO

MC-F-009

PÁGINA

4 de 4

5.	7.5.1 control de la producción y prestación del servicio  7.5.3 Identificación y trazabilidad	No se realizan controles a la prestación del servicio, lo que se pudo evidenciar durante la revisión a la entrega de las certificaciones laborales formato "GTH-F-014 solicitud certificación laboral", en este registro no existe una fecha de recepción de la solicitud, así mismo de la fecha de su entrega. Esto no permite ejercer el control del tiempo establecido para cumplir con dicho trámite ni realizar la trazabilidad al servicio.
6.	7.5.3 Identificación y trazabilidad	No se da completa aplicabilidad al procedimiento de "inducción GTH-P-002", impidiendo su trazabilidad toda vez que en él se incluyen acciones que no han sido llevadas a cabo por el proceso Gestión del Talento Humano, tareas 5, 6 y 7.  De igual forma se presentó evidencia de la aplicación del procedimiento hasta el mes de abril de 2015. Con corte al mes de agosto se han vinculado a la Administración 15 funcionarios, quienes aún no han recibido inducción.  En la Oficina de Seguridad y Salud en el trabajo no se hizo posible verificar la trazabilidad de los procedimientos: "GTH-P- 014 Sistema de gestión y seguridad en el trabajo", "GTH-P- 018 análisis de puesto de trabajo", "GTH-P-015 higiene y seguridad industrial", "GTH-P-016 medicina preventiva", ya que las tareas descritas en ellos, no se contemplan de manera ordenada y no hay una relación lógica entre las actividades que realizan, es decir no cumplen con el ciclo PHVA.
7.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	No se ha medido sistemáticamente los indicadores de efectividad. De igual forma los indicadores de eficacia y eficiencia, sus fichas no se encuentran diligenciadas en su totalidad, impidiendo el correcto análisis de la información.
8.	8.4 Análisis de datos	Al no existir mecanismos para la obtención de datos, no se realiza el proceso de análisis de los mismos impidiendo demostrar la eficacia del proceso.
9.	8.5.3 Acción preventiva	Las acciones preventivas no han sido documentadas, lo que impide detectar las causas de las no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia.

Elaboró: Auditor Líder MARIADELMAR NARVAEZ DE LA ROSA

Nombre

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ

Nombre

Firma