

|  |                                 |                      |                           |                         |
|--|---------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA DE PASTO</b> | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>  |                      |                           |                         |
|  | NOMBRE DEL FORMATO              |                      |                           |                         |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>     |                      |                           |                         |
|  | <b>VIGENCIA</b><br>10 – Mar -15 | <b>VERSIÓN</b><br>04 | <b>CODIGO</b><br>MC-F-009 | <b>PÁGINA</b><br>1 de 4 |

|                           |   |                         |                         |
|---------------------------|---|-------------------------|-------------------------|
| AUDITORIA No              | 002-2015  | FECHA INFORME AUDITORIA | 1 de septiembre de 2015 |
| PROCESO AUDITADO          | Gestión Documental - GD   |                         |                         |
| LÍDER DEL PROCESO (cargo) | Sandra Milena Mora Ruiz, Jefe Archivo y Gestión Documental  |                         |                         |
| CRITERIOS DE AUDITORIA    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Requisitos de la NTC ISO 9001 y la Gestión de los Procesos con relación a sus objetivos determinados.</li> <li>✓ Caracterización</li> <li>✓ Inventario de Servicios</li> <li>✓ Normograma</li> <li>✓ Documentos del Proceso</li> <li>✓ PQRD</li> <li>✓ Acciones correctivas del producto de Auditorías Internas y Externas.</li> </ul>   |                         |                         |
| ALCANCE AUDITORÍA         | La presente auditoria aplica para el Proceso de Gestión Documental y sus procedimientos documentados.   |                         |                         |
| 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 haya implementado y se mantenga de forma eficaz, eficiente y efectiva.</p> <p>Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</p> |                         |                         |
| AUDITOR LÍDER             | MARIA XIMENA ACOSTA SOLARTE.  | ACOMPAÑANTES            | IVAN BURBANO PATIÑO     |

| NOMBRE DE LOS AUDITADOS  | CARGOS  | DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/                  |
|--|---|--|
| Sandra Milena Mora Ruiz.<br>Diego Luna<br>Mary Delgado Rosero<br>Francisco Díaz M. | Jefe de Archivo y Gestión Documental.<br>Técnico Administrativo – GD.<br>Contratista –GD.<br>Contratista – GD.  | Procedimiento de transferencias documentales.    |
| Sandra Milena Mora Ruiz.<br>Diego Luna<br>Mary Delgado Rosero<br>Francisco Díaz M. | Jefe de Archivo y Gestión Documental.<br>Técnico Administrativo – GD.<br>Contratista – GD.<br>Contratista – GD. | Procedimiento de expedición de Certificados.     |
| Sandra Milena Mora Ruiz.<br>Diego Luna   | Jefe de Archivo y Gestión Documental.<br>Técnico Administrativo – GD.   | Procedimiento consulta y préstamo de documentos. |

|   |                                 |                      |                           |                         |
|---|---------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA DE PASTO</b> | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>  |                      |                           |                         |
|   | NOMBRE DEL FORMATO              |                      |                           |                         |
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>     |                      |                           |                         |
|   | <b>VIGENCIA</b><br>10 – Mar -15 | <b>VERSIÓN</b><br>04 | <b>CODIGO</b><br>MC-F-009 | <b>PÁGINA</b><br>2 de 4 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Mary Delgado Rosero.<br>Francisco Díaz M.   | Contratista –GD.<br>Contratista – GD.  |  |
| Sandra Milena Mora Ruiz.<br>Diego Luna<br>Mary Delgado Rosero.<br>Francisco Díaz M. | Jefe de Archivo y Gestión Documental.<br>Técnico Administrativo – GD.<br>Contratista –GD.<br>Contratista – GD. | Seguimiento y medición del proceso 8.2.3 – 8.4   |
| Sandra Milena Mora Ruiz.<br>Diego Luna<br>Mary Delgado Rosero.<br>Francisco Díaz M. | Jefe de Archivo y Gestión Documental.<br>Técnico Administrativo – GD.<br>Contratista –GD.<br>Contratista – GD. | Acciones Correctivas y preventivas 8.5.2 – 8.5.3 |

|   |
|---|
| <b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>  |
| <b>FORTALEZAS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El líder del proceso de Gestión Documental, conoce el proceso que lidera, describe su objetivo y la política de Calidad, argumenta que su proceso interactúa con todos los procesos de la administración Municipal, por ser de apoyo y transversal.</li> <li>• Identifica quien son sus proveedores del proceso, las entradas que brindan y sus salidas las cuales son el resultado del proceso de transformación.</li> <li>• La prestación del servicio a sus clientes, se realiza a través de procedimientos claros y estos se evidencian con registros.</li> <li>• Conoce los servicios que ofrece su proceso, e identifica los clientes a quienes presta el servicio.</li> <li>• Realiza con sus funcionarios diferentes socializaciones de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y los procedimientos del proceso de Gestión Documental, se evidencian con registros de asistencia.</li> </ul> |
| <b>RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconoce los objetivos de calidad y por ende no conoce con cuál de los objetivos se identifica su proceso. Se recomienda retroalimentar la plataforma estratégica del Sistema.</li> <li>• Desconoce los requisitos del cliente, establecidos en el formato "MC-F.002 inventario de servicios". Se recomienda retroalimentar la información.</li> <li>• El Listado maestro de registros del proceso Gestión Documental, no se encuentra actualizado faltando incluir los formatos aprobados: "GD-F-016 Encuesta de Satisfacción</li> </ul>   |



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

al cliente", formato "GD-F-017 Control préstamo de documentos", formato "GD-F-018 Certificado Laboral", formato "GD-F-019 Clasificación series y sub series", formato "GD-F-020 Hoja de control", generando la no utilización de las versiones actualizadas de los documentos.

- Se observa que el procedimiento, "GD-P-002 Expedición de certificados" en la tarea No. 02 en la columna de documento/registro no aparece el nombre de "Libro Radicador", registro necesario para el desarrollo de la misma. Sin embargo si se está dando uso. Se recomienda actualizar el procedimiento describiendo la totalidad de los documentos registros que soportan la evidencia del desarrollo de las tareas.
- Se observa que el procedimiento, "GD-P-002 Expedición de Certificados" en la tarea No. 06 no se estipula el tiempo de entrega del mismo, sin embargo, se evidencia que los certificados se expiden dentro de los 5 días hábiles. Se recomienda actualizar el procedimiento estableciendo tiempos para la expedición de dichos documentos.
- Se Observa que el procedimiento "GD-P-003 Consulta y préstamo de Documentos" en la tarea No. 02 se hace uso del formato "GD-F-004 solicitud información verbal". Sin embargo, no se encuentra registrado dentro de la descripción de la misma. Se recomienda actualizar el procedimiento incluyendo todos los formatos que se registran.
- Se observa que durante del procedimiento "GD-P-003 Consulta y Préstamo de Documentos", en la tarea No. 07, no se realiza el seguimiento a la función de reintegrar el documento que se ha solicitado como préstamo o para sacar fotocopia. Se recomienda establecer controles para evitar la pérdida de documentos y /o archivo.
- Se observó que con respecto al seguimiento del servicio de transferencias documentales se lleva a cabo mediante un formato "GD-F-012 denominado visita a Archivo de Gestión" y al confrontar con el listado maestro de registros corresponde al nombre de "Rotulo Procesos Jurídicos; y al consultarlo con los que están publicados en intranet se encuentra con el nombre correcto pero al abrir el mismo en la plantilla se encuentra mal codificado o sea GD-F-012 y el código correcto es GD-F-011. Se recomienda revisar los formatos que se están utilizando en el proceso.

NO CONFORMIDADES

| No | REQUISITO                  | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD  |
|----|----------------------------|---|
| 1  | 4.2.4 Control de registros | Se encontró que la transferencia documental de la Secretaria de salud al Archivo Central, se realizó en un formato identificado con el Nombre de Formato Único de inventario documental, el cual no contiene vigencia, versión ni código y su encabezado es diferente al que contiene el Formato "GD-F- 07 Formato único de Inventario Documental" que se encuentra aprobado en el listado maestro de registros y publicado en Intranet de la Entidad, lo cual se evidencia que los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad no son |



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

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | controlados.   |
| 2 | 5.2 Enfoque al Cliente                       | Se encontró que en Procesos de Gestión documental para el año 2015, no se está implementando mecanismos para conocer el nivel de Satisfacción del Cliente, lo cual se evidencia que no se hace el seguimiento de la información, relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.  |
| 3 | 7.5.1 Control de la prestación del servicio. | Se encontró que mediante formato identificado con el nombre de Transferencias documentales con código GD-F-001, se realizó la programación para las transferencias documentales con fecha de inicio del 1 de agosto de 2014 y fecha de terminación a 31 de diciembre de 2015, evidenciándose que a la fecha no se ha dado total cumplimiento a la programación, durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2014 y enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio de 2015, incumpliendo la planeación del servicio y los requisitos legales y reglamentarios aplicables. |
| 4 | 7.5.4 Propiedad con el cliente               | El proceso a la fecha de auditoria no tiene implementado un sistema de información o base de datos para la digitación de documentos que son propiedad del cliente los cuales se encuentran en custodia del proceso Gestión Documental; sistemas que permitan el aseguramiento de la información, en caso de pérdida, deterioro o incendio.   |
| 5 | 8.5.2 Acción correctiva                      | En los formatos "MC-F-013 De acciones preventivas o correctivas", producto de: Auditoria de Calidad se encontró 22 acciones correctivas identificadas con fecha de 13 de mayo, y 10 de octubre de 2014. 2 correcciones producto de auditoria de calidad, identificadas con fecha 13 de mayo de 2014. , las cuales no se encuentran cerradas; incumpliendo el procedimiento de Acciones preventivas y Correctivas, específicamente en la as tarea No. 7.  |

Elaboró: Auditor Líder. **MARIA XIMENA ACOSTA SOLARTE**  
Nombre

  
Firma

Aprobó: Jefe Control Interno **JAIME ALBERTO SANTACRUZ**  
Nombre

  
Firma