

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 10 - Mar -14	<b>VERSIÓN</b> 04	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 1 de 5

AUDITORIA No.	002-2015	FECHA INFORME AUDITORIA	01/09/2015
PROCESO AUDITADO	Información y Comunicación		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	German De La Rosa Pantoja		
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.		
ALCANCE AUDITORÍA	La presente auditoría aplica para etapas de planeación, gestión y mejoramiento del proceso Información y Comunicación (procedimientos y servicios documentados).		
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	Sebastián Bladimir Delgado Marcillo	ACOMPAÑANTES	Rubén Martínez

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
German De La Rosa Pantoja	Jefe Oficina Comunicación Social.	Comunicación Social
Bibiana López	Contratista Asistente Administrativo.	Comunicación Social
Andrés Jiménez Burgos	Contratista Coordinador área publicidad	Comunicación Social
Natalia Linares	Contratista - Comunicadora Social.	Comunicación Social
Ángela Ossa	Contratista - Coordinadora área de prensa.	Comunicación Social

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 10 - Mar -14	<b>VERSIÓN</b> 04	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 2 de 5

Carlos Humberto Criollo	Subsecretario de Sistemas de Información(E).	Sistemas de Información
Mario Benavides	Contratista - • Implementación estrategia GELT-EOP	Sistemas de Información
Eduardo Narváez	Profesional Universitario - • Administración sitio Web e Intranet Institucional.	Sistemas de Información
David Zambrano	Contratista - • Mantenimiento red de datos.	Sistemas de Información
Oscar Estrada	Profesional Universitario - • Administración de Servidores.	Sistemas de Información
Hugo Javier Cabrera	Contratista • Diseño e implementación aplicaciones web.	Sistemas de Información
John Andrade Trujillo	Contratista - • Mantenimiento y soporte técnico de recursos informáticos de oficina.	Sistemas de Información

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso de los funcionarios de todos los niveles dentro del proceso de Información y Comunicación, ha permitido que el Sistema de Gestión de Calidad cobre importancia y haga parte de las tareas diarias que asume todo el personal que labora al servicio de la Alcaldía de Pasto.</li> <li>• Las diferentes alternativas que se ha implementado para mejorar los procedimientos, como: Administración sitio web e intranet institucional, Implementación de la estrategia Gelt-EOP, han permitido a la administración municipal posicionarse a nivel nacional y ser ejemplo a nivel regional.</li> <li>• La implementación y seguimiento a la Política Cero Papel, ha permitido reducir el consumo de papel en la administración municipal. Se realizan unas métricas las cuales monitorean el consumo del mismo.</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una metodología y los métodos además de la frecuencia para realizar seguimiento y facilitar la medición y evaluación de los procedimientos.</li> <li>• Se debe actualizar y/o complementar la información de la caracterización de</li> </ul>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA  
10 - Mar -14

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-F-009

PÁGINA  
3 de 5

los procedimientos:

- Unificar el archivo digital de Inventario de carteleras.
- Retroalimentar la información acerca del Sistema de gestión de calidad (misión, visión, política de calidad, objetivos).
- A pesar de que se ha mejorado de manera significativa las políticas de seguridad estas no han sido socializadas.
- Se debe fortalecer la planificación del Diseño e implementación Aplicaciones Web, complementando el procedimiento respectivo.
- Adecuar la sala donde reposan los servidores y destinarla únicamente para el funcionamiento de dichos equipos, instalar el tablero eléctrico.
- Cambiar la periodicidad del indicador "Conectividad servicio acceso a internet" para que sea evaluado trimestralmente.

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><u>Evidencia:</u></p> <p>En las tareas 1 y 2 dentro del procedimiento Elaboración de boletín interno, están documentados los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IC-F-069 "Identificación de temas de boletín interno"</li> <li>• IC-F-070 "Reporte de recolección de notas"</li> </ul> <p>Estos no se encuentran publicados en internet</p> <p>En la tarea1 dentro del procedimiento Tour de medios, se encuentra documentado el formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IC-F-068 "Solicitud de Tour de Medios"</li> </ul> <p>Este no se encuentra publicado en internet</p> <p>En las tareas 1 y 7 dentro del procedimiento Comunicación</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA

10 - Mar -14

VERSIÓN

04

CODIGO

MC-F-009

PÁGINA

4 de 5

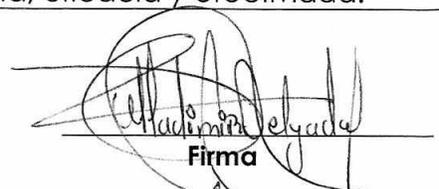
		<p>Informativa, están documentados los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IC-F-066 "Concejo de redacción"</li> <li>• IC-F-067 "Planilla de seguimiento emisión de información"</li> </ul> <p>Estos no se encuentran publicados en internet.</p> <p>El formato Comunicación Informativa (IC-P-004) se encuentra validado en su versión 2; sin embargo se pudo evidenciar que el formato que actualmente se utiliza se encuentra en la versión 1.</p>
2	4.2.4 Control de registros	<p>Documentar los criterios de control de los registros en los procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Los controles definidos en los procesos no se están llevando a cabo conforme se definió en los procedimientos.</p> <p>En el formato Solicitud de Cubrimiento Periódístico (IC-F-001) el consecutivo 99 no registra fecha de solicitud, igualmente el consecutivo 135 no registra fecha y hora del evento.</p> <p>Dentro de la carpeta Cumplimiento de Cubrimiento en los consecutivos 11, 24, 36, 42... No se puede determinar si el evento se cubrió o no. De igual manera en los consecutivos 3, 11, 12 13, 16, 17, 27, 38, 39, 41... el campo solicitante no se encuentra registrado.</p> <p>En el desarrollo de la estrategia publicitaria con respecto a la campaña "La pólvora te engaña y te daña", se utiliza el formato Solicitud de estrategias publicitarias (IC-F006), se pudo evidenciar que falta registrar la fecha de solicitud de la campaña, además del tiempo solicitado para la estrategia y la fecha de entrega de solicitud.</p> <p>Igualmente para el desarrollo de la campaña anteriormente mencionada de debe diligenciar el formato Acta de entrega (IC-F-007), dicha acta carece de la fecha de entrega (día).</p>
3	8.2.1 satisfacción del cliente 8.4 Análisis de datos	<p>Se debe garantizar que se cuenta con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
10 – Mar -14	04	MC-F-009	5 de 5	

		No existe medición a los procedimientos, se recolecta información pero no se realiza análisis de datos para tomar acciones tendientes a la eficiencia, eficacia y efectividad.
--	--	--

**Elaboró: Auditor Líder.**

Sebastián Bladimir Delgado M  
**Nombre**

  
**Firma**

**Aprobó: Jefe Control Interno**

Jaime Santacruz Santacruz  
**Nombre**

  
**Firma**