

 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 4

AUDITORIA No.	001-2016	FECHA INFORME AUDITORIA	07 – 09-2016
PROCESO AUDITADO	Competitividad y Productividad – CP		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Nelson Jesus Leytón Portilla (Secretario de Desarrollo Económico)		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001 2008 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados. Caracterización. Inventario de servicios. Normograma. PQRS Documentos del proceso. (procedimientos, instructivos, manuales, protocolos, etc) Auditoría de la vigencia anterior. Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas. Indicadores de Gestión.		
ALCANCE AUDITORÍA	Esta Auditoría aplica para el proceso de Competitividad y Productividad, sus procedimientos y los demás requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad y que cumplan plenamente lo establecido en la NTC ISO 9001- 2008		
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	Angela Isabel Luna	ACOMPAÑANTES	Edwin Lagos Portilla Jorge Zarama Orlando Mora

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Nelson Jesus Leyton Portilla Diego Zambrano Sandra Viveros Edgar Davila Andres Molina Elsa maria Portilla	Secretario y Lider de proceso Contratista Contratista Subsecretario de Fomento Contratista Subsecretaria de Turismo	Secretaría de Desarrollo Económico
Jairo Gaviria Bravo Patricia Salcedo Leydi Romo Chamorro	Secretario Profesional Universitario Pasante	Secretaría de Agricultura
Arley Dario Bastidas Bilbao Aura Elena Coral	Jefe Contratista	Oficina de Asuntos Internacionales

 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 4

Daniel Cañar Quiroz	Contratista	
Blanca Luz Garcia Mera Niky Velazco	Directora Contratista	Plazas de Mercado

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
No se encontraron fortalezas.
ASPECTOS POR MEJORAR
<p>Oficina de Asuntos Internacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> Es importante que la Oficina de Asuntos Internacionales ajuste y reorganice las secuencias de las tareas para los procedimientos: CP-P-001 "Boletín informativo de asuntos internacionales", CP-P-003 "Estrategia para la cooperación internacional" y CP-P-004 "Acompañamiento empresarial para comercio exterior", de la misma forma se debe actualizar los nombres de los "Documentos/Registros" que se listan en los mismos, debido a que no se están utilizando. Implementar un Indicador que mida el impacto de las convocatorias de cooperación que la Oficina de Asuntos Internacionales ejecuta con el fin de medir la efectividad del servicio. De acuerdo a la tarea 3 del procedimiento CP-P-004 "Acompañamiento empresarial para comercio exterior" se evidencia la falta de actualización constante de la página: http://www.pastoexportador.com, la cual presenta información obsoleta y logos de la anterior administración; es importante implementar estrategias que permitan rescatar este medio de información y comunicación con el cliente. <p>Dirección de Plazas de Mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> Es importante que en el "Acta de grupos de recaudo" utilizada en la tarea 1 del procedimiento CP-P-008 "Recaudo", se especifique las metas de recaudo mensuales proyectadas. Es importante incluir como "Documento/Registro" la base de datos utilizada para listar la programación de mantenimientos preventivos en el procedimiento CP-P-015 "Mantenimiento Preventivo"; de igual forma esta base de datos debe estar registrada en el listado maestro de registros. Es importante que los funcionarios encargados de realizar los mantenimientos en la Dirección de Plazas de Mercado tengan aprobado y vigente el certificado de trabajo en alturas conforme a la Resolución 1409 de 2012. Al revisar la medición del indicador "Cartera por Valor", se evidencia que la meta anual es el recaudo de \$1.531.917.600, pero a la fecha solo se ha recaudado \$98.777.389; de acuerdo a lo anterior es importante tomar acciones correctivas y/o preventivas y consignarlas en el formato MC-F-013 "Acciones Preventivas o Correctivas". La medición del indicador "Capacitaciones" de la Dirección de Plazas de Mercado, no es coherente con la meta y el objetivo planteado en la ficha de indicadores, puesto que se están midiendo capacitaciones no correspondientes al objetivo (área psicosocial) es importante volver a realizar las mediciones basándose en los insumos

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 3 de 4

correctos.

Secretaría de Agricultura

- Al revisar el procedimiento CP-P-005 "Asistencia técnica agropecuaria", en la tarea 3 la Secretaría de Agricultura realiza la programación semanal de actividades diligenciando el formato CP-F-003, pero es importante que cuando esta programación no se cumpla por algún motivo, se deje justificación del incumplimiento, donde se evidencie la causa del mismo y se re programe la actividad.
- Implementar un Indicador que mida el impacto de la asistencia técnica brindada por la Secretaria de Agricultura, con el fin de medir si con ésta actividad se está dando cumplimiento al objetivo de "posibilitar una mejor competitividad y productividad regional del sector agropecuario para lograr un desarrollo rural incluyente y consecuente" formulado en el procedimiento CP-P-005 "Asistencia técnica agropecuaria".

Secretaría de Desarrollo Económico

- Es importante que la Secretaría de Desarrollo Económico ajuste y reorganice las secuencias de las tareas para el procedimiento: CP-P-018 "Fortalecimiento del Sector Empresarial", de la misma forma se debe actualizar los nombres de los "Documentos/Registros" que se listan en los mismos, debido a que no se están utilizando.
- Reformular la encuesta "Evaluación de capacitaciones", pues por sus preguntas abiertas no permite realizar una tabulación correcta de los resultados obtenidos.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.1. Literal d Requisitos Generales	Se pudo evidenciar que la Oficina de Asuntos Internacionales no tiene conocimiento sobre los lineamientos implementados por la Entidad para asegurar la disponibilidad de recursos de información de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
2	4.2.3. Control de Documentos 4.2.4. Control de Registros	Se encontró que los siguientes registros no proporcionan evidencia de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad: <ul style="list-style-type: none"> • En el formato CP-F-028 "Cierre de mes papelería eventuales", no se diligencia los campos: "devolución talonarios usados", "devolución talonarios sin usar" y "fecha devolución". • Se revisó el formato CP-F-006 para las asociaciones: Asociación agropecuaria la Lomita, El cuy Identidad Pastusa, Chagra Tradicional; los cuales se encuentran ilegibles, sin firmas y con modificaciones en el encabezado • En el formato CP-F-063 "Diagnostico explotación sector rural", no se diligencia los campos: "Cultivos", "Innovaciones" y "Cosecha". • El formato CP-F-022 "Plan de acción y Operativo" no permanece legible, debido a su reducido tamaño de fuente. • El formato CP-F-003 "Programación semanal de actividades", no se diligencia los campos de: "revisado por", "aprobado por" y "fecha". • El formato CP-F-013 "Listado aspirantes centro empresarial casa artes y oficios", se evidencia con tachones y enmendaduras. • El formato CP-F-004 "Lista de asistencia" no se diligencia el campo:

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 4 de 4

		<p>“Entidad que representa” y se modifica el encabezado.</p> <ul style="list-style-type: none"> El formato CP-F-016 “Listado de asistencia diario” se evidencia con modificaciones en el encabezado.
3	6.3. Literal b Infraestructura	Se pudo evidenciar que el Sistema Integrado de Información (SII) utilizado por la Dirección de Plazas de Mercado es obsoleto, pues presenta fallas técnicas ocasionando desorganización y retrasos en el proceso.
4	7.5 Producción y prestación del servicio	Se evidencia que no se da cumplimiento a la planificación del procedimiento CP-P-015 “Mantenimiento Preventivo”, debido a que los mantenimientos que se realizan en las diferentes plazas de mercado son de tipo correctivo y no preventivo, por lo tanto es importante cumplir con lo planificado (Mantenimientos preventivos).
5	7.5.3. Trazabilidad 4.2.3. Control de Documentos.	No se encontró documentos/registros en la revisión de los siguientes procedimientos: CP-P-003 “Estrategia para la cooperación internacional” (Tareas 1, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11), CP-P-001 “Boletín informativo de asuntos internacionales” (Tareas 1, 4 Y 5), CP-P-004 “Acompañamiento empresarial para comercio exterior” (3 Y 4), CP-P-010 “Asignación de puestos” (Tareas 1, 2, 3, 4, 5 y 6), CP-P-012 “Recuperación de cartera” (Tarea 1) CP-P-018 “Fortalecimiento del Sector Empresarial” (Tareas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7), lo que no permite realizar un adecuado control y trazabilidad a la prestación del servicio.
6	8.2.1. Satisfacción de cliente 8.4. Análisis de Datos	Se evidenció que la Secretaría de Desarrollo Económico, no tiene implementada una encuesta de satisfacción que mida la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Con respecto a la Oficina de Asuntos Internacionales, la Dirección de Plazas de Mercado y la Secretaría de Agricultura, tienen vinculada al SGC la encuesta de satisfacción del cliente y efectivamente fue aplicada en su momento, sin embargo no se realizó su respectiva medición y análisis de resultados.
7	8.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos 8.4. Análisis de Datos	Se pudo evidenciar que la Oficina de Asuntos Internacionales y la Secretaría de Desarrollo Económico no cuentan con métodos de evaluación (indicadores) que permitan la medición del desempeño de su proceso; de la misma forma la Secretaría de Agricultura tiene indicadores formulados, pero no se ha realizado la medición y el análisis de los mismos para la vigencia 2016.

Elaboró: Auditor Líder. Angela Isabel Luna Leiton

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno. Jaime Santacruz Santacruz

Firma

ORIGINAL FIRMADO