

 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 3

AUDITORIA No.	001-16	FECHA INFORME AUDITORIA	26 de agosto de 2016
PROCESO AUDITADO	Gestión Ambiental - GA		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Jairo Efrén Burbano Narváez - Secretario de Gestión Ambiental		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de la NTC 9001:2008 • Caracterización • Inventario de Servicios • Normograma • Documentos del Proceso • PQRD • Acciones Correctivas producto de auditoria externas e internas 		
ALCANCE AUDITORÍA	<p>La auditoría se va a desarrollar en las oficinas de la Secretaria de Gestión Ambiental ubicada en CAM Anganoy.</p> <p>La presente auditoria aplica para las etapas de planeación, gestión, evaluación y mejoramiento del proceso.</p> <p>Aplica a los servicios del proceso tales como: Manejo integral de residuos sólidos, Mantenimiento y adecuación de zonas verdes, Agua potable y saneamiento básico, Implementación del sistema local de áreas protegidas, Funcionamiento del centro de bienestar animal CBA.</p>		
OBJETIVO AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con las disposiciones planificadas con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos en la entidad. • Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad este implementado y se mantenga de manera eficaz, eficiente y efectivo. • Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad. 		
AUDITOR LÍDER	Patricia Salcedo- (PS)	ACOMPañANTES	Lina Guerrero - (LG) Neyra López - (NL)

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Félix Ortiz Delgado	Subsecretario de Gestión Ambiental Rural	Secretaria de Gestión Ambiental
Jorge Hugo Castro	Subsecretario de Gestión Ambiental Urbano	

 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 3

HALLAZGOS ENCONTRADOS		
FORTALEZAS		
<ul style="list-style-type: none"> La articulación de todos los servicios ofertados por la Secretaria de Gestión Ambiental a través de la Estrategia "Amigos del Medio Ambiente" AMA. 		
ASPECTOS POR MEJORAR		
<ul style="list-style-type: none"> Es importante socializar los fundamentos y la importancia del Sistema de Gestión de Calidad al Equipo de trabajo de la Secretaria de Gestión Ambiental. Se ve la necesidad de llevar a cabo una adecuada Organización archivística. Es importante la articulación y comunicación permanente del proceso con la oficina Asesora de la implementación del sistema de gestión de Calidad. Documentar los procedimientos y formatos necesarios para la prestar el servicio de una manera controlada y estandarizada. Actualizar el procedimiento "GA-P-007 Mantenimiento de Zonas Verdes" según la Resolución CRA 729 del 2015. Es importante revisar las actas de entrega de documentos físicos y magnéticos a los contratistas salientes de la Administración Municipal para conservar la información correspondiente al proceso. Registrar el formato "GA-F-007 de la programación semanal de profesionales "de manera apropiada según como se encuentra aprobado ante el Sistema de Gestión de Calidad. 		
NO CONFORMIDADES		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.1 Generalidades	Se evidencia que los documentos "MC-C-001 caracterización de proceso", "MC-F-002 inventario de servicios" y "EI-F-014 Normograma" no incluye las actividades, del ciclo PHVA y la identificación de los requisitos de los servicios prestados actualmente en el proceso.
2	4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros	No se lleva a cabo el registro de los formatos "GA-F-31 Registro de escombrera" y "GA-F-019 visitas técnicas al relleno sanitario Antanas" incumpliendo la tarea No 02 del procedimiento GA-P-014 Aprovechamiento de residuos sólidos.
3	4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de	No se lleva a cabo el registro del formato "GA-F-54 Plan de trabajo general" incumpliendo la tarea 01 del procedimiento "GA-P-006 Bienestar animal". De la misma manera no se está llevando a cabo la tarea No. 02 del mismo procedimiento.

 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 3

	registros	
4	8.2.1 Satisfacción del cliente	Para la vigencia 2015 Y 2016, no se llevó a cabo el seguimiento de la percepción del cliente a través de la aplicación de encuestas para medir su satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso.
5	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	No se ha identificado ni aplicado el método de seguimiento estipulado por la entidad como lo es los indicadores de gestión en la herramienta establecida para este fin "MC-F-014 Ficha técnica de indicadores" imposibilitando demostrar el desempeño del proceso.
6	8.3 Control de Producto no Conforme	No se registra el producto y/o servicios no conforme cuando no se cumple con los requisitos establecidos, por tanto no existe control para prevenir el uso y entrega del servicio no intencionado incumpliendo el procedimiento establecido por la entidad "MC-P-003 Control de producto no conforme v4".
7	8.4 Análisis de datos	Se evidencia que no se realizan análisis de datos de la información recolectada para la toma de acciones tendientes al cumplimiento de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso Gestion Ambiental.
8	8.5.2 acciones correctivas 8.5.3 Acciones preventivas	No se encuentra evidencia de la toma de acciones para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales del proceso, además no se encuentra registro del formato "MC-F-013 acciones correctivas o preventivas" incumpliendo el procedimiento establecido por la entidad "MC-P-005 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS"

Elaboró: Auditor Líder. Patricia Salcedo

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno. Jaime Santacruz Santacruz

Firma

ORIGINAL FIRMADO