

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 20-Jun-16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 1 de 3

AUDITORIA No.	001-2016	FECHA INFORME AUDITORIA	24/08/2016
PROCESO AUDITADO	INFORMACION Y COMUNICACIÓN- IC		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Jefe de Oficina Comunicación Social		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados. Caracterización. Normograma Inventario de servicios. Indicadores de gestión Documentos del proceso. PQRDs Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas. Producto y/o servicio no conforme		
ALCANCE AUDITORÍA	La presente auditoria 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 9001:2008 y con los requisitos establecidos en la Entidad. Verificar que el SGC se ha implementado y se mantiene de forma eficaz, eficiente y efectivo. Identificar las oportunidades de mejora del SGC		
AUDITOR LÍDER	Guillermo Bonilla	ACOMPañANTES	Mario Maya Ricardo Espinoza

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Jonathan Huertas	Subsecretario de Sistemas de Información	Subsecretaria de Sistemas de Información
Oscar Estrada	Profesional Universitario	Subsecretaria de Sistemas de Información
Ernesto Ruiz Quintero	Contratista	Subsecretaria de Sistemas de Información
Hugo Javier Cabrera	Contratista	Subsecretaria de Sistemas de Información
Diego Delgado	Contratista	Subsecretaria de Sistemas de Información
Jonathan Zambrano	Contratista	Subsecretaria de Sistemas de Información
Eduardo Hernández	Técnico Administrativo	Subsecretaria de Sistemas de Información

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 20-Jun-16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 2 de 3

Juan Pablo Caicedo	Jefe de Oficina de Comunicación Social	Oficina de Comunicación
Bibiana López	Contratista	Oficina de Comunicación
Natalia Linares	Contratista	Oficina de Comunicación
Vicky Delgado	Coordinadora Estratégica	Oficina de Comunicación
Ángela Ossa	Contratista	Oficina de Comunicación

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación del sistema GLPI ha permitido tener mayor control sobre las actividades mantenimiento de equipos y redes de datos.</li> <li>• Contar con una página web de turismo que permite dar a conocer los aspectos relevantes del Municipio para motivar este sector.</li> <li>• La utilización del calendario Gmail con el fin de llevar una programación organizada de los eventos, lo que genera que el procedimiento Comunicación Informativa pueda llevar trazabilidad de sus actuaciones.</li> </ul>
ASPECTOS POR MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante socializar las políticas de seguridad de la información, aplicaciones desarrolladas, página de turismo a las demás dependencias de la Alcaldía de Pasto y comunidad.</li> <li>• Es necesario diligenciar de manera correcta y completa los registros de asistencia de los eventos realizados por el proceso.</li> <li>• Es importante dejar evidencia de los avances de los proyectos que se ejecutan en el proceso información y comunicación en actas o en otras herramientas que permitan evidenciar la trazabilidad y seguimiento a las actividades planteadas.</li> <li>• Mantener evidencia de la prestación del servicio de mantenimiento de equipos y redes de manera que se pueda medir la satisfacción del cliente.</li> <li>• Contemplar las etapas del diseño y desarrollo en las aplicaciones web de acuerdo al numeral 7.3 de la norma ISO 9001-2008.</li> <li>• Es importante establecer metas para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño de las actividades del proceso sistemas de información.</li> <li>• Revisar y actualizar la documentación y registros y ver la aplicabilidad de los mismos en</li> </ul>

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

los procesos.

- Fortalecer el compromiso de los líderes de los procesos, de manera que guíen el trabajo conjunto frente a las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

#### NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva (Sistemas de Información)	No se evidencia la ejecución o cierre de las acciones correctivas planteadas para el cierre de las no conformidades de la auditoría interna ejecutada en el mes septiembre del 2015, lo que no permite eliminar las causas que las generan.
2	4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros (Sistemas de Información)	Se evidencia la utilización de documentos y registro obsoletos tanto en intranet como en el listado maestro como son los formatos IC-F-059 "solicitud para la publicación , desactivación o modificación de información en sitio web institucional" y IC-F-064 "solicitud publicación o actualización de base datos en sitio web" generando inadecuado uso de los lineamientos vigentes ante el sistema de Gestión de Calidad.
3	8.2.3 Seguimiento y medición de procesos 8.4 Análisis de datos (Sistemas de Información)	No se han determinado los métodos apropiados (indicadores) para el seguimiento y medición del proceso en el año 2015 y 2016, ni se han recopilado y analizado los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del proceso, lo cual no permite verificar resultados planificados.
4.	7.5.3 identificación y Trazabilidad (comunicaciones )	Para la vigencia 2015 no se evidencia trazabilidad de los documentos procedimiento IC-P-003 Comunicación Organizacional, el manual IC-M-003 Plan estratégico de comunicaciones y el manual IC-M-002 de carteleras los cuales no permitieron verificar el cumplimiento de los requisitos en la prestación de dichos servicios.

**Elaboró: Auditor Líder.**

Guillermo A. Bonilla B.

\_\_\_\_\_  
Firma

**Aprobó: Jefe Control Interno** Jaime Alberto Santacruz

\_\_\_\_\_  
Firma

**ORIGINAL FIRMADO**