

 <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 de 2017	FECHA INFORME AUDITORÍA	8 de septiembre de 2017
PROCESO AUDITADO	COMUNICACIONES		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	JUAN PABLO CAICEDO CAICEDO		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 Caracterización Inventario de Partes Interesadas ,necesidades y expectativas Matriz de Planificación y control operacional. Normograma Documentos del Proceso (Procedimientos, Instructivos, Manuales, etc) Plan de Desarrollo Acciones Correctiva: Producto de Auditorías Internas y Externas. Indicadores de Gestión Matriz de Riesgos Plan de Comunicaciones		
ALCANCE AUDITORÍA	La Auditoria aplica a las etapas de Planeación, Gestión, Evaluación y mejoramiento del proceso.		
OBJETIVO AUDITORÍA	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001:2015 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	MARIA XIMENA ACOSTA SOLARTE	ACOMPAÑANTES	YURI MIRAMAG RIVAS
NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/	
✓ Juan Pablo Caicedo Caicedo	Jefe Oficina de Comunicación Social.	Oficina de Comunicación Social Alcaldía de Pasto Sede San Andrés.	
✓ Bibiana López Gómez	Contratista		
✓ Vicky Delgado	Contratista		
✓ Nathalia Linares Maya	Contratista		
✓ Jairo Rosero	Contratista		

 <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	

✓ Alejandro Polo Castro	Contratista	
-------------------------	-------------	--

### HALLAZGOS ENCONTRADOS

#### FORTALEZAS

NO se encontró ninguna fortaleza en el proceso.

#### ASPECTOS POR MEJORAR

- ES importante que dentro de la matriz de inventario de partes interesadas, necesidades, expectativas y requisitos se plasme la "Ciudadanía del Municipio de Pasto" como parte interesada del proceso, toda vez que se encuentra registrada en la caracterización.
- Es necesario que el programador que se utiliza como herramienta para la planificación y el control operacional de los servicios, sea usado solamente para asuntos relacionados con la prestación de los servicios.
- Se ve la necesidad de ajustar el programador utilizado para la priorización de servicios; en cuanto a tiempos estipulados, con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas.
- Es importante que el Líder del proceso realice las gestiones completas y pertinentes del proceso para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria y actualizada para lograr la conformidad de sus servicios.
- Es importante implementar una herramienta que facilite el manejo de los servicios eventuales.
- Es necesario soportar mediante evidencias documentales las gestiones realizadas para la articulación de los comunicadores de las diferentes dependencias de la Administración Municipal con la Oficina de Comunicaciones.
- Es importante implementar instrumentos y mecanismos de control para las salidas del servicio plasmadas en la matriz "Planificación y Control Operacional".  
  
Es necesario ajustar el campo "Documento-Registro" del procedimiento COM-P-001 "Comunicación Informativa", para las tareas 1 y 2, por cuanto lo plasmado no se ajusta a la realidad del proceso.
- Es necesario ajustar el campo "Documento-Registro" del procedimiento COM-P-002 "Comunicación Organizacional", para la tarea 4, por cuanto lo plasmado no se ajusta a la realidad del proceso.
- Es necesario ajustar el campo "Documento-Registro" del procedimiento COM-P-003 "Comunicación Publicitaria", para las tareas 1 y 3, por cuanto lo plasmado no se ajusta a la realidad del proceso.
- Es importante ceñirse lo establecido en las tareas de los procedimientos vinculados al

 <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

<p>Sistema de Gestión de Calidad, para la correcta prestación del servicio, de lo contrario se debe actualizar los procedimientos para que se ajusten a la realidad de las actividades del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante documentar las salidas del proceso establecidas en la "Matriz de planificación y control operacional" (Boletín de Prensa, Programa de TV institucional, Programa de Radio Institucional, Notas de Prensa publicadas en el Canal de YouTube, Información actualizada en la Página Web y redes sociales institucionales, Rendición de Cuentas, Diseño y producción de estrategias, campañas y/o piezas comunicativas), esto permitirá estandarizar las actividades del proceso y gestionar los servicios a través del tiempo.</li> <li>• Es importante hacer uso de la herramienta denominada "Ficha Técnica de indicadores" vinculada al Sistema de Gestión de Calidad para realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de Gestión.</li> </ul>		
<b>NO CONFORMIDADES</b>		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	5.1 Liderazgo y Compromiso	Se evidencia que no existe compromiso y liderazgo por parte del líder del proceso, toda vez que se observa desconocimiento en cuanto a factores como: caracterización del proceso, contexto organizacional, partes interesadas con sus necesidades y expectativas, y requisitos direccionamiento estratégico de la entidad, identificación y tratamiento de riesgos; de la misma forma el líder de proceso no comunica a su equipo de trabajo la importancia de la gestión eficaz del Sistema de Gestión de Calidad; incumpliendo el requisito 5.1 de la NTC ISO 9001:2015.
2	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	No se presenta evidencias en el momento de la Auditoria de las condiciones controladas para el logro de la aceptación de los productos y servicios del proceso Comunicaciones. Incumpliendo el numeral 8.5.1 de la NTC ISO 9001:2015.
3	9.1.2. Satisfacción del Cliente. 9.1.3Análisis y evaluación	Se evidencia que no se realiza la medición de la satisfacción del cliente de los servicios que brinda el proceso de comunicaciones, ni el seguimiento, análisis y evaluación de la misma que les permita tomar decisiones. Incumpliendo los numerales 9.1.2. y 9.1.3 de la NTC ISO 9001:2015.
4	10.3 Mejora Continua.	No se evidencia la identificación de oportunidades de mejora y/o cualquier otra acción necesaria para cumplir con los requisitos del proceso y aumentar la satisfacción de las partes interesadas; incumpliendo el requisito 10.3 de la NTC ISO 9001:2015.

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

Original firmado  
**Firma**

**Aprobó: Jefe Control Interno. JAIME ALBERTO SANTACRUZ S.**

Original firmado  
**Firma**