


|  |                                 |                      |                           |                         |
|--|---------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA DE PASTO</b> | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>  |                      |                           |                         |
|  | NOMBRE DEL FORMATO              |                      |                           |                         |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>     |                      |                           |                         |
|  | <b>VIGENCIA</b><br>10 – Mar -15 | <b>VERSIÓN</b><br>04 | <b>CODIGO</b><br>MC-F-009 | <b>PÁGINA</b><br>1 de 3 |

|                        |  |                            |                             |
|------------------------|--|----------------------------|-----------------------------|
| AUDITORIA No.          | 002 -2015  | FECHA INFORME<br>AUDITORIA | 03 de Septiembre de<br>2015 |
| PROCESO AUDITADO       | Gestión Cultural y Artística   |                            |                             |
| LÍDER DEL PROCESO      | María Paula Chavarriaga  |                            |                             |
| CRITERIOS DE AUDITORIA | Caracterización del proceso, Inventario de servicios, Normatividad aplicable, ISO 9001, Manual de Funciones y Plan de Mejoramiento suscrito ante ICONTEC.  |                            |                             |
| ALCANCE AUDITORÍA      | La auditoría aplica a la planificación, mejora del proceso y a la gestión realizada.   |                            |                             |
| OBJETIVO AUDITORÍA     | <p>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.</p> <p>Verificar que el sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectivo.</p> <p>Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</p> |                            |                             |
| AUDITOR LÍDER          | Maríadelmar Narváez De la Rosa.  | ACOMPañANT ES              | Mario Maya                  |

| NOMBRE DE LOS AUDITADOS  | CARGOS                                  | DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• María Paula Chavarriaga.</li> </ul> | Secretaria de Cultura.                  | Secretaria de Cultura.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Magda Cadena.</li> </ul>            | Subsecretaria de Cultura Ciudadana.     | Consejo Municipal de Cultura, Plan decenal de Cultura, Desarrollo de programas de cultura. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gabriel Nieva.</li> </ul>           | Subsecretario de formación y promoción. | Desarrollo de programas de formación y capacitación.                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Garzón.</li> </ul>             | Coordinar de Calidad                    | Escuelas de formación integral en Artes y Oficios.   |



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA  
10 – Mar -15

VERSIÓN  
04

CODIGO  
MC-F-009

PÁGINA  
2 de 3

HALLAZGOS ENCONTRADOS

FORTALEZAS


- Durante el proceso de Auditoria se pudo evidenciar el gran compromiso por parte del líder del proceso como de cada uno de los miembros de su equipo de trabajo.
- Se pudo corroborar la correcta socialización de los requisitos generales de la norma lo que se evidencio durante las diferentes entrevistas realizadas tanto al líder del proceso como a su equipo de trabajo generando respuestas acordes a la misión, visión, política y objetivos de calidad.

RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- Se recomienda la implementación de un procedimiento por medio del cual se brinde atención a PQRD.
- Se recomienda organizar por cada uno de los eventos realizados los registros fotográficos, con el fin de tener mayor organización sobre la trazabilidad de las actividades desarrolladas.
- Se recomienda implementar una herramienta por medio de la cual se pueda establecer los tiempos de entrega a los servicios solicitados por el cliente.

NO CONFORMIDADES

| No | REQUISITO                                       | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD   |
|----|---|--|
| 1. | 4.2.3<br>Control de documentos                  | No se cuenta con listado de documentos obsoletos, MC-F-020 del proceso Gestión cultural y artística, dificultando el control de los documentos generados así como también sus vigencias y versiones obsoletas.         |
| 2. | 4.2.4<br>Control de registros                   | El " <i>listado maestro de registros formato MC-F-005</i> " no se encuentra actualizado, impidiendo el control de vigencias, versiones y códigos de los diferentes formatos que pertenecen al proceso.                 |
| 3. | 7.5.3<br>identificación y trazabilidad          | No se evidencio la trazabilidad en el procedimiento " <i>GCA-P-005 formación de artes y oficios</i> ", impidiendo un adecuado control del servicio.  |
| 4. | 8.2.1<br>Satisfacción del cliente               | No se realiza una medición de la satisfacción del cliente por lo cual no se puede realizar un seguimiento de la información relativa a la percepción respecto al cumplimiento de los requisitos por parte del proceso. |
| 5. | 8.2.3<br>Seguimiento y medición de los procesos | No se han determinado los indicadores de gestión que midan eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad en el proceso.   |


|  |                                 |                      |                           |                         |
|--|---------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA DE PASTO</b> | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>  |                      |                           |                         |
|  | NOMBRE DEL FORMATO              |                      |                           |                         |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>     |                      |                           |                         |
|  | <b>VIGENCIA</b><br>10 – Mar -15 | <b>VERSIÓN</b><br>04 | <b>CODIGO</b><br>MC-F-009 | <b>PÁGINA</b><br>3 de 3 |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 6. | 8.3 control del producto y servicio no conforme | No se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades (MC-F-012) y de cualquier acción tomada posteriormente (MC-F-011).   |
| 7. | 8.4 Análisis de datos                           | Al no existir mecanismos para la obtención de datos, no se realiza el proceso de análisis de los mismos impidiendo demostrar la eficacia del proceso.   |
| 8. | 8.5.2 Acción correctiva                         | No se encuentran documentadas las acciones correctivas generadas a partir de las no conformidades reportadas en las auditorías internas de calidad, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. |
| 9. | 8.5.3 Acción preventiva                         | No se han documentado acciones preventivas, con el fin de detectar las causas de las no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia.  |

**Elaboró: Auditor Líder** MARIADELMAR NARVAEZ DE LA ROSA  
**Nombre**

  
**Firma**

**Aprobó: Jefe Control Interno** JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ  
**Nombre**

  
**Firma**