|  |  |
| --- | --- |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/GrafVinetas/imagen%20definitiva0.png | **ALCALDÍA MANIZALES** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Auditoría:** | Auditoría Interna a Servicio Asistencia Técnica Productiva: Agrícola, pecuaria, ambiental y social en la zona rural |
| **Fecha Auditoría:** | 07/Jun/2016 |
| **Fecha Informe:** | 13/Jun/2016 |
| **Objetivo:** | Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integral ISO 9001:2008, GP 1000:2009 y MECI |
| **Alcance:** | Realizar auditoría interna de calidad al Servicio de Asistencia Técnica Productiva: Agrícola, pecuaria, ambiental y social en la zona rural |
| **Equipo Auditor:** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Nombre** | **Cargo** | **Acom.** | **Líder** | | Claudia Marcela Salazar Rojas | Profesional Universitario |  | X | |

|  |  |
| --- | --- |
| **PERSONAL ENTREVISTADO** | |
| **Nombre** | **Cargo** |
| Gerzaín Castaño Osorio | Líder de Programa |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTACIÓN ANALIZADA** | |
| 1. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad  2. Solicitud identificada con el número 12719-2016, ejecutada por el funcionario Álvaro Gallego en A-Z respectiva.  3. Programador y documentación correspondiente a las solicitudes del mes de abril debidamente archivados y organizadas de forma cronológica de Álvaro Gallego  4. Tabla de Retención Documental – TRD 5. Sistema DIGIFILE |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES** | | |
| **Proceso** | **# No conformidades** | **# Observaciones** |
| GESTIÓN PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL, TECNOLÓGICO, COMERCIAL Y LABORAL DEL MUNICIPIO  GESTIÓN PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL, TECNOLÓGICO, COMERCIAL Y LABORAL DEL MUNICIPIO | Total:5 No conoce la política y objetivos de calidad, no sabe cómo ni dónde consultarlos, ni tampoco conoce la plataforma estratégica. Se evidencia que dentro del proceso de inducción se entregó la información, pero los funcionarios no colocaron la suficiente atención.  No se hicieron transferencias al archivo municipal para marzo 7 y 8 del 2016, días en los que estaban programados. Los archivos de gestión están sin organizar de acuerdo con la tabla de retención documental. No se utiliza el software ADMIARCHI.  Se tienen formatos controlados en el sistema de gestión los cuales están especificado en el servicio, sin embargo, algunos de ellos no están siendo utilizados pues el contratista utiliza los propios.  No se conoce la estructura por procesos. No se conoce la ubicación del servicio dentro de dicha estructura. REVISIÓN DOCUMENTAL: El proceso no tiene documentado la identificación de actividades de seguimiento y control. El Normograma no tiene actualizada la normatividad que le aplica pues faltan algunas como Ley 607 del 2000, ley 1731 de 2014 y RESOLUCIÓN 178 DE 2012 entre otras.  No se conocen los resultados de las encuestas de satisfacción. No se tiene un mecanismo que esté orientado al mejoramiento del servicio que se presta de manera que se conozca como es la calidad de la prestación del servicio de los técnicos que se tienen a través del operador y por ende conocer el impacto real. | Total: 2 Situación actual: Actualmente se aplica la encuesta de satisfacción a los clientes que se acercan al edificio principal.  Situación futura: Se tiene en cuenta la apreciación de los clientes que no se acercan al edificio principal, están ubicados en la zona rural del municipio y hacen uso de los servicios que se prestan para ellos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPECTOS FAVORABLES** | |
| Reconoce los servicios que presta y como contribuye con la Misión de la Entidad |  |
| Se evidencia la existencia de todos los planes y sus programaciones. La Unidad realiza acompañamiento técnico a las asociaciones y la consigna es que se vuelvan emprendedores del campo. Brindan charlas, sensibilizaciones y capacitaciones en componentes básicos contables, productivos e incorporan motivación para crear asociaciones y optimizar sus esfuerzos. |  |
| Se tiene el programador semanal debidamente archivado y organizado de forma cronológica y por cada uno de los funcionarios. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CONCLUSIONES** | |
| Se observa un compromiso y sentido de pertenencia con la Organización, se resalta el profesionalismo de los auditados y su disposición en el transcurso de la auditoría y el enfoque estratégico que se tiene para generar un apoyo importante al nuevo plan de desarrollo : PLAN DE DESARROLLO 2016 – 2019 “MANIZALES, MÁS OPORTUNIDADES” Se debe mejorar el conocimiento del sistema de gestión de Calidad y la manera de evaluar su servicio en lo que respecta a su calidad como aporte a la misión institucional. |  |