

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 01	FECHA: 30/07/2014

**Fecha del Informe:** julio 21 de 2015

**Nombre de la Entidad:** Alcaldía Municipal de Cajicá

**Proceso Auditado:** todos los procesos

**Objetivo**

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad establecido en la administración municipal de Cajicá
- Que el sistema es conforme con las disposiciones planificadas con el sistema
- Que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva

**Lugar de la Auditoría:** Secretarías, oficinas y áreas de trabajo

**Herramientas utilizadas:** Se utilizaron listas de chequeo y material de trabajo para el desarrollo de las mismas,

**Alcance:** Todos los procesos de la administración municipal de Cajicá

**Aspectos positivos:**

- Se encontró disposición en todas las áreas para recibir el proceso de auditorías.
- Se cuenta con un equipo comprometido en cada una de las áreas que permiten desarrollar
- El cumplimiento de sus actividades

**Aspectos Negativos:**

- El sistema de gestión de calidad es necesario ser reforzado en algunas áreas ya que algunos conceptos y los planteamientos estratégicos no se garantiza que sean entendidos.
- Se encuentran debilidades en el sistema de gestión documental donde debido a la implementación y se utilizan formatos y procedimientos sin estar revisados y aprobados, de la misma manera en algunas áreas no se tienen estipulados todos los controles para el almacenamiento protección y recuperación de los registros
- No se tiene un adecuado control para el seguimiento a las comunicaciones en algunas áreas que no están dentro de las instalaciones principales.
  - No se tenían mapas de riesgos actualizados.
- Los Equipos de medición y seguimiento, no se han calibrado
- No se habían identificado productos y/o servicios no conformes
- No se habían tomado en cuenta las encuestas de satisfacción

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTION DE CALIDAD</b>			
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>			
	<b>CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA: 30/07/2014</b>	<b>Página 2 de 3</b>

## **CONCLUSIONES**

- El proceso de auditoría es útil ya que permite ver las cosas desde otro punto de vista, además ayuda a eliminar no conformidades.
- Existe un evidente compromiso de la Alta Dirección con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de Calidad.
- Tiempo y disposición de los servidores pertenecientes a los diferentes procesos para la realización de la auditoría.
- Se evidencia un importante compromiso por parte de los responsables y colaboradores que hacen parte en los diferentes procesos con el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.
- Las actividades observadas y realizadas en los procesos permiten cumplir los objetivos establecidos por la Entidad.
- Los recursos utilizados en los procesos son los adecuados para cumplir los objetivos.

Se puede determinar que el sistema se ha implementado de manera eficaz ya que se viene dando cumplimiento a los objetivos propuesto en cada área.

El sistema es eficiente se vienen utilizando los recursos de manera adecuada y es efectivo ya que internamente a generado impacto dentro de la institución y también en la comunidad

## **RECOMENDACIONES**

- La consolidación del sistema de gestión de calidad de tal manera que pueda constituirse como una herramienta de gestión.
- Profundizar en el diseño de las herramientas de control de los procesos como procedimientos, instructivos, formatos, entre otros.
- Consolidar la práctica de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme, que permita corregir las desviaciones que se presentan en el desarrollo de la prestación del servicio.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>		
	<b>GESTION DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>		
	<b>CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA: 30/07/2014</b>

**Internamente se tomaron las siguientes determinaciones**

**Acción de Mejora:** Se nombró otro funcionario quien se encargara de hacer seguimiento a correspondencia y PQRS, Toda la correspondencia interna y externa debe ser radicada en el la ventanilla de correspondencia. Fue implementada la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

**Acción Correctiva:** Todos los derechos de petición no se contestaron a tiempo y serán enviados a control interno disciplinario.