
 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PÁGINA</b>	
02 - May -14	03	MC-F-009	1 de 4	

<b>AUDITORIA No.</b>	001 -2014	<b>FECHA INFORME AUDITORIA</b>	27 de Mayo de 2014
<b>PROCESO AUDITADO</b>	Atención Social		
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Laura Patricia Martínez Baquero		
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>	Caracterización del proceso, Inventario de servicios - Normatividad aplicable, NTC GP 1000:2.009.		
<b>ALCANCE AUDITORIA</b>	La Auditoria incluye la revisión de las siguientes actividades asociadas al proceso Atención Social: Adulto mayor, Niños y niñas con problemática de calle, Familias en Acción, Paquete Alimentario Escolar, Atención a víctimas de violencia basada en genero, Formación en publica para la mujer y equidad de género y población diversa, Pasto compra joven y Fortalecer e implementar el sistema municipal de Juventud.		
<b>OBJETIVO AUDITORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la conformidad del proceso con los requisitos de la NTC GP 1000:2009.</li> <li>➤ Evaluar la capacidad del proceso para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales.</li> <li>➤ Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento del objetivo del proceso y su adecuación con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>		
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Maríadelmar Narváez De la Rosa	<b>ACOMPAÑANTES</b>	Yury Miramag Ricardo Pupiales Iván Burbano

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
• Laura Patricia Martínez Baquero.	Secretaria de Bienestar Social.	Secretaria de Bienestar Social
• Elsa María Portilla.	Subsecretaria de Gestión y Proyectos.	Subsecretaria de Gestión y Proyectos

4

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 02 – May -14	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 2 de 4

<ul style="list-style-type: none"> <li>Adriana Franco Moncayo. Directora Oficina de Juventud</li> <li>Silvia Stela Meneses Jefe Oficina de Genero</li> </ul>	de Dirección Administrativa de Juventud.  Jefe Oficina de Genero
--	--

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia que existe compromiso por parte del personal que hace parte del proceso Atención Social en temas relacionados a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>Se evidencia que se está socializando la Política de Calidad dentro del proceso Atención Social.</li> <li>Se evidencia la continua gestión por parte de los directivos que hacen parte del proceso Atención Social para la consecución de elementos logísticos que apoyen el desarrollo de las actividades.</li> <li>Con relación a los proyectos auditados: Adulto mayor, Niños y niñas con problemas de calle, Familias en Acción, Paquete Alimentario PAE, Atención a víctimas de violencia basada en genero, Formación en política pública para la mujer y equidad de género, Emprendimiento juvenil Pasto compra joven y fortalecer e implementar el sistema de juventud, se pudo corroborar que dichos planes se ejecutan de manera organizada y dinámica brindando una atención adecuada a la población usuaria.</li> </ul>
OBSERVACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es conveniente aplicar la norma técnica para el archivo general del proceso.</li> <li>Se sugiere propiciar espacios de análisis y concertación entre cada uno de los directivos que hacen parte del proceso.</li> </ul>





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA

02 - May -14

VERSIÓN

03

CODIGO

MC-F-009


PÁGINA

3 de 4

- Es aconsejable implementar mecanismos de organización y control con el propósito de disminuir la aglomeración de personas durante la prestación de los servicios.
- Se recomienda destinar la responsabilidad de coordinación de todo el proceso a un solo profesional que permitan la integración de sus miembros.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1.	4.1 4.1 g	No hay claridad en la Interacción con las dependencias que conforman el Proceso Atención Social, al indagar elementos relacionados con la caracterización cada una de las dependencias que hacen parte del proceso identifican sus tareas mas no son capaces de integrar las que conforman el proceso como tal. Al auditar procedimientos específicos como: Talleres ocio ocupacionales, centros de agrupación, niños y niñas con problemática de calle, atención a víctimas de violencia basada en genero, formación en política pública para la mujer y equidad de género no se encuentran identificados los riesgos operativos y de igual forma no se encuentran establecidos los controles para su monitoreo y seguimiento.
2.	4.2.3	Durante el desarrollo de la auditoria al Proceso de Atención Social no se evidencio la aprobación y vinculación al Sistema de Gestión de Calidad de los documentos que hacen parte del mismo, cabe anotar que en cada una de las dependencias se ha enviado la documentación para ser actualizada, la cual se encuentra soportada en oficios que respaldan el envío de la información así como también la gestión para dar trámite a los mismos, pero esta aun no se ha recibido, razón por la cual se da aplicación a los documentos sin su vinculación al Sistema de Gestión de Calidad. Aclarando que en cada uno de los procedimientos auditados manifestaron una ausencia y respaldo por parte del Asesor asignado al proceso por parte de la Oficina de Control Interno. No existe listado de documentos internos y externos que permita ejercer control sobre los documentos. Como se menciono con antelación al no estar aprobados y vinculados los documentos al Sistema de Gestión de Calidad no

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>			
<b>VIGENCIA</b> 02 – May -14	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>CODIGO</b> MC-F-009	<b>PÁGINA</b> 4 de 4	

		se existe un listado de documentos donde se consoliden.
3.	4.2.4	Al no existir un listado de registros, no se puede ejercer control sobre los registros que se genera.
4.	7.2.3 c	No se ha implementado una estrategia de retroalimentación y comunicación con el cliente. Al momento de recepcionar una petición, queja o reclamo esta es atendida como un derecho de petición cuando así lo amerite de lo contrario se da respuesta inmediata de manera verbal.
5.	8.2.1	Aun no se ha implementado un mecanismo que permita medir la satisfacción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos.
6.	8.3	No se idéntica controles con relación a la detección de servicios no conforme.
7.	8.4	Al no identificarse controles con relación a la detección de servicios no conforme, ni seguimiento y medición del proceso no se cuenta con información para ejercer un análisis de datos.
8.	8.5.2	No se evidencio la implementación de una evaluación, con el propósito de asegurarse de que las no conformidades, no vuelvan a ocurrir lo que se constato en la presencia de algunos de los hallazgos que ya habían sido detectados en una anterior auditoria.
9.	8.5.3	Para el momento de auditoría no se evidencio la toma de acciones con el fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades.

**Elaboró: Auditor Líder:** Mariadelmar Narváez De La Rosa

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

