

 <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>	22 de mayo de 2014
<b>PROCESO AUDITADO</b>	Seguridad, Convivencia y Control SCC		
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Dr. Gustavo Alonso Núñez Guerrero, Secretario de Gobierno		
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de calidad</li> <li>• Caracterizaciones de Procesos</li> <li>• Inventario de servicios</li> <li>• Normograma</li> <li>• Procedimientos del proceso</li> <li>• Requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009</li> </ul>		
<b>ALCANCE AUDITORIA</b>	La Auditoria incluye la revisión de los siguientes procedimientos e instructivos relacionados: Programa de atención a víctimas de violencia del conflicto armado; control físico; control de establecimientos comerciales; atención a PQRS; Inspecciones penales y civiles; Inspección de precios, pesas, medidas, rifas, juegos y espectáculos; recuperación espacio público y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados.		
<b>OBJETIVO AUDITORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar a través del ciclo de la auditoría la conformidad de los procesos del sistema de gestión con base en los requisitos de las Normas NTC GP 1000.</li> <li>• Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la Alcaldía de Pasto.</li> <li>• Determinar la adecuación, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad.</li> </ul>		
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Martha Lucía Castro	<b>ACOMPANANTES</b>	Liliana Eraso Burgos Jorge Rosero Zarama Oscar Estrada Obando

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Katherine Zamudio	Contratista	UAO
Ricardo Moncayo Martha Patricia Martínez S. Jaime Enríquez Martínez Edwin Fierro Ricardo Calvache Natalia Sandoval Oscar Fabián S.	Contratista Contratista Profesional Universitario Inspector Primero Inspector Segundo Inspectora Tercera Inspector Cuarto	Control Establecimientos Ccials Inspección de pesas y medidas Control Físico Inspecciones de urbanismo, espacio público y medio ambiente



 <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

Álvaro Ramos	Director	Espacio público
Sofía Bastidas	Comisaria	Comisarías de familia
Katia Díaz Rosas	Inspectora	Inspección penal
José Alberto Ibarra	Inspectores	Inspecciones Civiles
Mercedes Bastidas	Contratista	Atención a PQRS

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidenció con respecto al anterior ciclo de auditorías una mejora en cuanto a la sensibilización del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Se está adelantando la elaboración de la herramienta informática Registro Subsecretaría de Control de integración entre las dependencias de esa subsecretaría, lo que permitirá mejorar la comunicación interna y el control en tiempo real de los requerimientos del cliente</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante que el líder del proceso participe activamente en las auditorías o que haga una delegación formal, con el fin de evidenciar su compromiso, ante la implementación y el desempeño del sistema de gestión de calidad desde la planificación de su proceso.</li> <li>• Es necesario fortalecer el conocimiento y sensibilización de los funcionarios y contratistas sobre el Sistema de Gestión de Calidad, especialmente en lo relacionado con la política de calidad, objetivo del proceso y en el manejo de conceptos tales como proceso, procedimientos y proyectos, conforme a la norma.</li> <li>• Es necesario generar una cultura de creación de evidencias, mediante un diseño adecuado de los formatos, que recopilen la información realmente necesaria y el correcto diligenciamiento de los mismos. Al igual que diseñar los formatos con los campos suficientes para que la información sea siempre la misma (columnas independientes).</li> <li>• Se requiere revisar el registro MC-F-017 Inventario de Servicios, puesto que es poco claro en la descripción del cómo se responde a cada servicio o producto, puesto que en el caso de Control Físico, no se relaciona ninguna descripción.</li> <li>• Establecer métodos de control de tiempos y responsables del desarrollo de actividades en los diferentes procedimientos.</li> <li>• Fortalecer el método de medición de la satisfacción del cliente, puesto que las encuestas aplicadas son muy generales y no aportan información útil para la medición del desempeño del sistema, además no se tiene claridad en cuanto a su aplicación (frecuencia y muestreo) y no se está realizando análisis de la información recopilada.</li> <li>• A pesar de tener definidos indicadores desde el Plan de Desarrollo, estos solo están</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

enfocados a medir la eficacia de las actividades del proceso, y en algunos casos su resultado depende de entes externos. Por lo anterior es necesario definir indicadores que demuestren la capacidad del proceso para cumplir los resultados planificados, el manejo de recursos disponibles y el impacto de la gestión.

- Dentro de algunos procedimientos se están realizando actividades necesarias y útiles de verificación, que no se encuentran documentadas.
- Es necesaria la implementación de procedimientos en las Inspecciones civiles, penales y de urbanismo, con el fin de dar cumplimiento al artículo 3 de la ley 872, que si bien no exige la certificación de las entidades públicas, una vez estas tomen la decisión deben incluir en su sistema de gestión, todos los procesos.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.1	No se evidencia articulación del proceso al no tener incluido dentro de su caracterización las actividades desarrolladas por la Dirección Administrativa de Espacio Público.
2	4.1.g	No se han identificado los riesgos operativos de mayor probabilidad e impacto, que pueden afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad
3	4.2.3	Deficiente conocimiento del procedimiento MC-P-001 Control de documentos, evidenciado en el manejo errado de la identificación de documentos, tal es el caso del Instructivo SCC-I-016 Atención en comisarías por violencia intrafamiliar, que en el Procedimiento SCC-P-003 Atención en comisarías, es citado con el código SCC-I-010.
4	4.2.4	No se consideran registros controlados los formatos donde se evidencia la ejecución de procedimientos en los casos del Registro de Asistencia Externa de Espacio Público y de la Inspección de pesos, medidas, juegos y espectáculos.
5	7.2.3.c	A pesar de que el seguimiento y control a las respuestas de las quejas, reclamos y denuncias presentadas por los clientes está documentado en el Procedimiento SCC-P-011 Atención PQRS, aún no se garantiza mejorar la oportunidad en el tratamiento y la retroalimentación a los clientes. Lo anterior evidenciado en las solicitudes 015 y 016 de 2014 radicado el 21 de febrero de 2014 y la solicitud 033 de 2014 radicado el 28 de marzo de 2014, las cuales no contaban con respuesta al ciudadano acerca del estado de su solicitud. Además hace falta articulación entre casa de justicia, comisarías de familia y la persona que tiene a cargo el manejo de las PQRS
6	7.6	Existen equipos de seguimiento y medición de los cuales no se evidenció la calibración y/o verificación, ni un plan establecido para su aplicación. Es el caso de la cinta métrica usada en el Procedimiento SCC-P-017 Control físico y de la balanza clase III, Balanza Mettler Toledo IND 425-CC150 CAP 60/150 DIMENSION 60 y del recipiente volumétrico de cinco (5) galones utilizado en el Procedimiento SCC-P-022 Control de

 <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

		cumplimiento del Estatuto del consumidor.
7	8.3	No se evidencia la identificación de producto y/o servicio no conforme establecida en el Procedimiento MC-P-004 Control del producto o servicio no conforme
8	8.5.	A pesar de tener definida la metodología y responsabilidades relacionadas con el levantamiento de acciones correctivas y preventivas en el Procedimiento MC-P-005 Acciones correctivas y preventivas, no existe evidencia de su aplicación

**Elaboró: Auditor Líder MARTHA LUCÍA CASTRO LÓPEZ**

**Aprobó: Jefe Control Interno**

