

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 02 – May -14	VERSIÓN 03	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 1 de 3

AUDITORIA No.	001-2015	FECHA INFORME AUDITORIA	15/04/2015
PROCESO AUDITADO	Seguridad Convivencia y Control.		
LÍDER DEL PROCESO	Dr. ALVARO JOSÉ GOMEZLURADO GARZON.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Caracterización del proceso, Inventario de servicios - Normatividad aplicable ISO 9001:2008, procedimientos Plan de Mejoramiento suscrito con ICONTEC. Acciones correctivas y preventivas levantadas.		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoria aplica al subproceso Justicia enmarcado dentro del proceso de seguridad y convivencia y control; al procedimiento Conciliación en Derecho, frente a la planificación y mejora del subproceso y a la gestión realizada para el cierre de la NC producto de la auditoría realizada por ICONTEC.		
OBJETIVO AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la conformidad del subproceso Justicia con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, Enmarcado dentro del Proceso Seguridad. Convivencia y Control. Evaluar la capacidad del subproceso para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales. Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento de las acciones correctivas propuestas frente a las no conformidades presentadas en el Plan de Mejoramiento suscrito con ICONTEC. 		
AUDITOR LÍDER	FERNANDO ANDRES BARCA ARELLANO (FB)	ACOMPANANTES	ALEXANDRA LASSO (AL)

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Dr. Álvaro José Gomezjurado Garzón	Secretario de Gobierno	Secretaria de Gobierno
Dr. Gerardo Dávila.	Subsecretarios de Seguridad y convivencia	Secretaria de Gobierno
Dr. Stephen Bolaños M.	Jefe de Casa de Justicia	Casa de Justicia
Dr. Darío Calvache.	Contratista	Casa de justicia
Dra. Nataly luna.	Directora centro de Conciliación	Casa de Justicia

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
02 – May -14	03	MC-F-009	2 de 3	

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<p>En la oficina de consultorios jurídicos, se evidencia la oportunidad en la atención a las actuaciones o requerimientos del ciudadano lo que genera una adecuada prestación del servicio. Evidencia: La Sra. Ruth Ceballos presenta derecho de petición el día 8 de abril de 2015; su solicitud fue resuelta el mismo día.</p>
OBSERVACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)
<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia falla en la medición del subproceso Justicia, respecto al impacto que genera el desarrollo de las actividades del procedimiento SCC-P-013 “Atención en casa de Justicia” Versión 4 y procedimiento SCC-P-007 “Conciliación en derecho” Versión 4. Se recomienda aplicar métodos de medición que permitan medir dicho impacto (efectividad). • Se recomienda anexar en el formato vinculado al Sistema de Gestión de Calidad, SCC-F-146 “Agenda de citas psicológicas”, una casilla para la firma por la Psicóloga con el fin de notificar las citas programadas y darle una formalidad a dicha agenda. • Se recomienda mantener actualizado el cargue de información de la totalidad de las solicitudes realizadas por los usuarios en el software del Centro de Recepción de información (CRI). Evidencia: Se identificó que la información de las solicitudes de los usuarios correspondientes al día 1 de abril de 2015 fue diligenciada en el documento formato Excel denominado “cargue masivo” pero dicha información no fue registrada en el software anteriormente mencionado. • Se recomienda diligenciar los formatos vinculados al sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la finalidad para lo cual fueron creados. El formato SCC-F-181 “Asistencia y Datos Personales”, se utiliza para el registro de usuarios solicitantes del servicio en casa de justicia. Se evidencia que en dicho formato se está llevando a cabo registros no correspondientes. Evidencia: la Dra. Sonia Belalcazar realizo un acompañamiento de un caso y registro la información en el formato anteriormente mencionado. • Se recomienda no generar tachones ni enmendaduras dentro de los registros. Evidencia: En el formato SCC-F-113 “Historia psicológica” correspondiente al Señor Iván Andrés Pantoja, en la casilla denominada fecha de atención: se superpone el día 4 cuando en realidad el primer registro corresponde al día 2. • Se evidencia falla en la utilización de las herramientas aprobadas ante el sistema de gestión de calidad. Evidencia: Se registran datos en el formato SCC-F-109 “Registro de asesoría jurídica” sin la vigencia y versión actual aprobada. Se recomienda utilizar los formatos vinculados y aprobados al sistema de gestión de calidad con la vigencia, versión y código respectivo.

 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 3

NO CONFORMIDADES		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.4 Control de registros	No se diligencian los formatos SCC-F-092 "Control de entrega de citaciones" y SCC-F-093 "Boleta de citación" relacionados como documentos registros en la tarea No. 4 del procedimiento SCC-P-013 "Atención en casa de justicia" versión 4, y aprobados ante el SGC; lo que genera retardo y afectación en la prestación del servicio e incumplimiento del procedimiento establecido.

Elaboró: Auditor Líder: ORIGINAL FIRMADO
Fernando Barca

Aprobó: Jefe Control Interno: ORIGINAL FIRMADO
Jaime Santacruz Santacruz