

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
20-Jun-16	05	MC-F-009	1 de 4	

AUDITORIA No.	001-2016	FECHA INFORME AUDITORIA	27/08/2016
PROCESO AUDITADO	ATENCIÓN SOCIAL - AS		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	KAROL ELIANA CASTRO BOTERO Secretaria de bienestar social		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados. • Caracterización. • Inventario de servicios • Normograma • Documentos del proceso. (Procedimientos, instructivos, manuales, protocolos, etc). • Auditorias de vigencias anteriores. • Acciones correctivas producto de auditorías internas externas 		
ALCANCE AUDITORÍA	<p>La presente auditoria aplica para las etapas de planeación, gestión, evaluación y mejoramiento del proceso.</p> <p>Aplica a los siguientes procedimientos: Capacitación a madres gestantes, jóvenes en acción, encuentro de bienestar comunitario, atención al usuario, programa de discapacidad, talleres ocio ocupacionales, centros de bienestar al adulto mayor, atención a víctimas de violencia basada en de género, formación en política pública y prevención de la violencia, formación en salud sexual y reproductiva con enfoque de género, Proyecto Colombia, emprendimiento juvenil - pasto compra joven, Observatorio de Juventud.</p>		
OBJETIVO AUDITORÍA	<p>Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos en la Entidad.</p> <p>Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se haya implementado y se mantenga de forma eficaz, eficiente y efectivo.</p> <p>Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
AUDITOR LÍDER	ORLANDO BENAVIDES	MORA	ACOMPAÑANTES Nelson Dorado Liliana Eraso Burgos

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
✓ Karol Eliana Castro	✓ Secretaria de Bienestar	✓ Secretaria de Bienestar

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 2 de 4

Botero	Social.	Social (Planificación del proceso – Capacitación a madres gestantes – Jóvenes en acción)
✓ Álvaro Javier Zarama	✓ Subsecretario de promoción y asistencia social.	✓ Subsecretaria de promoción y asistencia social.(Encuentros de Bienestar comunitario – Atención al usuario – programa de discapacidad)
✓ Magaly Arteaga Romero	✓ Subsecretaria gestión de proyectos.	✓ Subsecretaria gestión de proyectos. (Talleres ocio ocupacionales – Centros de bienestar al adulto mayor)
✓ Nathaly Riascos Maya	✓ Directora Administrativa de Juventud.	✓ Dirección Administrativa de Juventud. (Proyecto Golombiao – emprendimiento juvenil Pasto compra joven – Observatorio de juventud)
✓ Ingrid Legarda Martínez Derechos Humanos	✓ Jefe Oficina de Genero y Derechos Humanos	✓ Oficina de Genero y Derechos Humanos (Atención a víctimas de violencia basada en género – Formación en política pública y prevención de la violencia)

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El mejoramiento en infraestructura y adecuación de espacios para la atención a la comunidad en estado de discapacidad así como a la población del adulto mayor para dar cobertura con los proyectos ocio ocupacionales. • El interés de la líder del proceso sobre el seguimiento y control que se tiene con los pagos que se realizan a la comunidad beneficiada de los programas del gobierno nacional.
ASPECTOS POR MEJORAR

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 3 de 4

- Es necesario eliminar del procedimiento "AS-P-031 programa de discapacidad", la tarea 6 sobre la "devolución de las ayuda técnicas entregadas a los usuarios". Lo anterior por cuanto se sale del alcance jurídico para solicitar la devolución de las ayudas técnicas.
- En el procedimiento "AS-P-019 Capacitación a madres gestantes", se pudo evidenciar que el acta de entrega paquete alimentario madres gestante y/o lactantes AS- F -020 no tiene el registro de firmas que permita garantizar la legalización de las entregas del año 2015.
- Actualizar los indicadores de los procedimientos correspondientes a la Oficina de Género y Derechos Humanos, ya que los suministrados durante el proceso de auditoría se encuentran en ficha técnica de indicadores obsoleta versión 1.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	5.1 Compromiso de la Dirección.	No existe la suficiente información en las personas auditadas sobre el sistema de gestión de calidad. En el proceso auditado no se logró identificar el conocimiento de los objetivos de calidad, así como establecer los requisitos del cliente y su ubicación dentro del Mapa de procesos de la Alcaldía de Pasto. No se identificaron los requisitos legales aplicables al proceso.
2	4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros	<p>Se evidencia inadecuado control de documentos y registros de acuerdo a lo encontrado en lo siguiente:</p> <p>-En el procedimiento de "atención al usuario AS-P-017", presenta error en la tarea 2, debido a que dicha tarea indica que para la verificación solicitada por los titulares se deberá tener en cuenta los procedimientos con código AS-F-013 ; AS-F-014, AS-F-016 sin embargo, estos documentos se encuentran documentados como formatos ante el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>-En el Procedimiento "AS-P-031 Programa de Discapacidad", se pudo evidenciar que no se realiza el control de documentos, debido a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el formato "AS-F-054 Orientación a personas con discapacidad y/o cuidadores" no registra la versión del mismo. • Los Formatos "AS-F-055 Remisión a instituciones – discapacidad" , "AS-F-056 Acta de entrega ayuda técnica discapacidad" y "AS-F-057 acta de devolución ayuda técnica discapacidad" relacionados en el procedimiento, no se les da una adecuada aplicación puesto que los registros revisados en la auditoria se encuentran sin la respectiva vigencia, código y versión. <p>Se evidencio que el procedimiento "AS-P-024 talleres ocio</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 4 de 4

		<p>ocupacionales" en la tarea 5 se describe y registra el formato "GTH-009 registro de asistencia", documento que se encuentra obsoleto ante el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>-En el Procedimiento "AS-P-032 Jóvenes en acción", se evidencio que no se está implementando el formato establecido "AS-F-079 Registro de atención jóvenes en acción" para el registro de población jóvenes en acción como lo establece la tarea 03 de dicho procedimiento.</p> <p>-En el procedimiento "AS-P-026 centros de bienestar al adulto mayor" en la tarea No 02, se relaciona el formato AS-F-031 el cual no se encuentra aprobado ante el sistema de gestión de calidad. El Formato que se utiliza para realizar esta tarea es el "AS-F-063 visita domiciliaria y/o entrevistas y psicosocial".</p>
3	8.2.1 Satisfacción del cliente	Para la vigencia 2016, no se llevó a cabo el seguimiento de la percepción del cliente a través de la aplicación de encuestas para medir su satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso.
4	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	No se ha identificado ni aplicado el método de seguimiento estipulado por la entidad como lo es los indicadores de gestión en la herramienta establecida para este fin "MC-F-014 Ficha técnica de indicadores" imposibilitando demostrar el desempeño del proceso.
5	8.3 Control de Producto no Conforme	No se registra el producto y/o servicios no conforme cuando no se cumple con los requisitos establecidos, por tanto no existe control para prevenir el uso y entrega del servicio no intencionado incumpliendo el procedimiento establecido por la entidad "MC-P-003 Control de producto no conforme v4".

Elaboró: Auditor Líder. Orlando Mora Benavides

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno. Jaime Alberto Santacruz S.

Firma

ORIGINAL FIRMADO