
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 1 de 6

AUDITORIA No.	001-2017	FECHA INFORME AUDITORIA	12-Sep-2017
PROCESO AUDITADO	Participación Comunitaria		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaria de Desarrollo Comunitario		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 Caracterización. Inventario de partes interesadas, necesidades y expectativas. Matriz de planificación y control Operacional. Normograma Documentos del proceso. (Procedimientos, instructivos, manuales, protocolos etc). Plan de desarrollo. Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas. Indicadores de Gestión. Matriz de riesgos		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoría aplica a las etapas de planeación, gestión, evaluación y mejoramiento del proceso. Aplica a los procedimientos de; PC-P-002 acompañamiento formación y conformación de comités veedores, PC-P-009 Jornadas de convivencia y participación SCC-P-011 Atención de PQRS (Incluye PQRS en la subsecretaría de convivencia y derechos humanos, PC-P-002 Fortalecimiento de juntas administradoras locales, PC-P-013 Formación, conformación y acompañamiento a JAC y ASOJAC		
OBJETIVO AUDITORÍA	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 900:2015 y con los requisitos establecidos en la Entidad. Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene de forma eficaz, eficiente y efectivo. Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.		
AUDITOR LÍDER	Deysy Lasso	ACOMPañANTES	Luis Fierro

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Paula Andrea Rosero Lombana	Secretaria Desarrollo Comunitario.	Secretaria Desarrollo Comunitario.
Nathaly Feuillet Alomia	Subsecretaria de convivencia y Derechos Humanos	Subsecretaria de convivencia y Derechos Humanos.

 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 6

Julio Cesar Ramírez	Subsecretario de desarrollo comunitario.	Secretaria Comunitario.	Desarrollo
Elizabeth Devia Quintero.	Contratista.	Secretaria Comunitario.	Desarrollo
Nelson Dorado	Contratista	Secretaria Comunitario.	Desarrollo
Jenny Rivas	Contratista	Subsecretaria de convivencia y Derechos Humanos.	
Luz Mary Heredia Cerón	Contratista	Subsecretaria de convivencia y Derechos Humanos.	
Heliana Florez Mesías.	Contratista	Secretaria Comunitario.	Desarrollo
Dualter Gutierrez	Contratista	Secretaria Comunitario.	Desarrollo

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se brindan espacios necesarios para la socialización de temas relacionados con la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad que son de gran importancia para la mejora y desempeño del proceso. • La adecuada organización de los documentos, registros del procedimiento PC-P-008 Atención de PQRD en la subsecretaria de convivencia.
ASPECTOS POR MEJORAR
<p>Es importante definir los perfiles requeridos (Educación, formación, experiencia) en el proyecto o estudios previos del equipo de trabajo del proceso participación comunitaria (personal que asesora y forma en diferentes temas relacionados con la comunidad) esto asegura la prestación del servicio de buena calidad.</p> <p>Es importante documentar y aprobar ante el Sistema de Gestión de Calidad, el instructivo para la elección de dignatarios de juntas de acción comunal.</p> <p>Es necesario documentar una herramienta para realizar el seguimiento a compromisos establecidos en los pactos de convivencia y seguridad ciudadana, realizadas por la subsecretaria de convivencia.</p>



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 6

En el procedimiento PC-P-013, Formación, conformación y acompañamiento a las JAC y ASOJAC, versión 01 de vigencia 09-diciembre de 2016, es importante diseñar el plan de acción, con el fin de llevar a cabo el proceso electoral de los nuevos directivos y dignatarios de JAC y ASOJAC.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>Se evidencia falla en la identificación de los riesgos del proceso participación comunitaria, registrados en el documento EI-F-012 mapa de riesgos aprobado el día 24-08-2017, incumpliendo el numeral 6.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia que soporta el incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se incluyen los factores internos y externos como agentes generadores del riesgo - causas (El Riesgo No. 1 y Riesgo No. 2 no lo contemplan).• En el riesgo No 2, referente a la escasa participación de la comunidad, líderes comunitarios y corregidores en las convocatorias y estrategias de participación comunitaria, no se incluye el control relacionado con evaluación a la comunidad a través de la realización de entrevistas, control que fue mencionado por la líder del proceso auditado.• En el mapa de riesgos, las opciones de manejo registradas como lo es reducir el riesgo, no están identificadas adecuadamente, debido a que aún no se han documentado acciones encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.• No se ha propuesto acciones de mejoramiento que vayan relacionadas con la gestión para atacar las causas de los factores internos y externos para el caso de las debilidades y amenazas documentadas en el contexto estratégico del proceso.• No se ha documentado los riesgos de los servicios de la subsecretaría de convivencia que se incluyen en el proceso participación comunitaria.



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 6

2	8.5.2 Identificación y trazabilidad	<p>Revisando la trazabilidad del procedimiento PC-P-002 Acompañamientos y conformación de comités veedores, versión 05, vigencia 09-Dic-16, se evidencia falla en la aplicación de la totalidad de las tareas documentadas incumpliendo el requisito 8.5.2 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia que soporta el incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se diligencia el formato PC-F-009 "Control de asesoría" establecido como documento registro en la tarea No 1 del procedimiento PC-P-002 Acompañamientos y conformación de comités veedores, en la totalidad de asesorías realizadas por la funcionaria encargada de llevar a cabo el procedimiento.• No se diligencia el acta de reunión de la red Departamental establecido como documento registro en la tarea No 2 del procedimiento PC-P-002 Acompañamientos y conformación de comités veedores versión 05, vigencia 09-Dic-16, lo que no permite verificar el cumplimiento de la ejecución de tarea, relacionada con articular institucionalmente a la Red Departamental de apoyo a veedurías ciudadanas.• No se diligencia el listado de asistencia de la Red, establecido como documento registro en la tarea No 4 del procedimiento PC-P-002 Acompañamientos y conformación de comités veedores versión 05, vigencia 09-Dic-16, lo que no permite verificar el cumplimiento de la ejecución de la tarea relacionada con formar a multiplicadores en control social y veeduría ciudadana.• Se evidencia falla en la aplicabilidad de la encuesta de satisfacción, formato PC-F-016, establecido como documento registro en la tarea No 5 del procedimiento PC-P-002 Acompañamientos y conformación de comités veedores versión 05, vigencia 09-Dic-16, las encuestas no se aplican a la totalidad de los procesos de formación y acompañamiento profesional, de igual manera las encuestas que se encuentran aplicadas no se tabulan o analizan para determinar el grado de satisfacción general por cada uno de los eventos.
3	8.5.2 Identificación y trazabilidad	<p>Revisando la trazabilidad del procedimiento PC-P-009 Jornadas de convivencia y participación comunitaria, versión 01, vigencia 07-October-16, se evidencia falla en la aplicación de la totalidad de las tareas documentadas incumpliendo el requisito 8.5.2 de la NTC ISO</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 5 de 6

		<p>9001:2015.</p> <p>Evidencia que soporta el incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia los oficios como documento registro establecida en la tarea No 2 del procedimiento PC-P-009 Jornadas de convivencia y participación comunitaria versión 01, vigencia 07-October-16, lo que no permite verificar el cumplimiento de la ejecución de la tarea, relacionada con convocar a líderes comunitarios y otros entes públicos y privados. • Se evidencia falla en la aplicabilidad del documento/registro "informe de jornadas de convivencia, seguridad y acceso a la justicia" PC-F-116, establecido como documento registro en la tarea No. 4 del procedimiento PC-P-009 Jornadas de convivencia y participación comunitaria versión 01, vigencia 07-October-16, ocho informes se encuentran sin diligenciar la totalidad de los campos. • No se sistematiza la información obtenida de acuerdo a lo estipulado en la tarea No. 5 del procedimiento PC-P-009 Jornadas de convivencia y participación comunitaria versión 01, vigencia 07-October-16, lo cual no permite evidenciar el cumplimiento de dicha actividad relacionada con sistematizar la información. • No se presenta informes a las entidades participantes en el evento de jornadas de acuerdo a lo estipulado en la tarea No 6 del procedimiento PC-P-009 Jornadas de convivencia y participación comunitaria versión 01, vigencia 07-October-16, lo cual no permite evidenciar el cumplimiento de dicha actividad relacionada con realizar diagnóstico y enviar informe final.
4	10.2 No conformidad y acción correctiva	No se han documentado las acciones correctivas para el cierre de las no conformidades establecidas en el informe de auditoría interna de calidad del año 2016 perteneciente al proceso (Secretaría de desarrollo comunitario), lo que no permite el mejoramiento continuo del proceso, incumpliendo el requisito 10.2 de la NTC ISO 9001:2015.
5	10.2 No conformidad	Revisando las acciones correctivas documentadas para el cierre de las no conformidades establecidas en el informe de auditoría interna

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 6 de 6

	y acción correctiva	de calidad del año 2016 (Subsecretaria de Convivencia y Derechos Humanos) se evidenció que no se encuentran cerradas, incumpliendo con las tareas 5, 6, 7, 9, 10 y 11 del Procedimiento MC-P-015 de Acciones Correctivas y el numeral 10.2. de la Norma ISO 9000:2015.
--	---------------------	--

Elaboró: Auditor Líder.

Deisy Lasso Cárdenas

Original firmado
Firma

Aprobó: Jefe Control Interno Jaime Alberto Santacruz

Original firmado
Firma