



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA
10 - Mar -15

VERSIÓN
04

CODIGO
MC-F-009

PÁGINA
1 de 3

AUDITORIA No.	002 - 2015	FECHA INFORME AUDITORIA	03 de Septiembre de 2015
PROCESO AUDITADO	Atencion social		
LÍDER DEL PROCESO (Cargo)	Elsa María Portilla- Secretaria de Bienestar social (E)		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<p>Requisitos de la NTC ISO 9001 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados.</p> <p>Caracterización.</p> <p>Inventario de servicios.</p> <p>Normograma.</p> <p>Documentos del proceso.</p> <p>PQRD.</p> <p>Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas.</p> <p>Indicadores de Gestión.</p>		
ALCANCE AUDITORÍA	La presente auditoria aplica para etapas de planeación, gestión y mejoramiento del proceso Atención social.		
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 y con los requisitos establecidos en la Entidad.</p> <p>Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado y se mantiene de forma eficaz, eficiente y efectivo.</p> <p>Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
AUDITOR LÍDER	Deysy Lasso	ACOMPAÑANTES	Yury Miramac

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Elsa María Portilla-	Secretaria de Bienestar social (E)	Gestión y ejecución de Planes programas y proyectos sociales.
Silvia Stella Meneses-	Jefe Oficina de Genero.	Atención de víctimas de violencia basada en genero. Formación de la política pública y prevención en la violencia
Adriana Franco Moncayo-	Jefe Oficina de Planeación institucional. Directora de Juventud.	Emprendimiento juvenil .

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 10 - Mar -15	VERSIÓN 04	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 2 de 3

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El líder del proceso demuestra conocimiento de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y contribuye desde su proceso al cumplimiento e implementación. • Las directivas del proceso demuestran compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad desarrollando desde su proceso actividades tendientes al cumplimiento de las necesidades del cliente y al mejoramiento continuo. • Se evidencia un mayor avance en la documentación de procedimientos y formatos en la subsecretaría de promoción y asistencia social. • El procedimiento de Formación de la política pública y prevención en la violencia, se encuentra organizado y cumple con toda la trazabilidad del servicio.
RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)
<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda actualizar la caracterización del proceso formato MC-C-001. • Se recomienda actualizar los formatos: MC-F-005 Listado maestros de registros, y MC-F-005 Listado maestros de documentos y publicar en Intranet toda la documentación actualizada con la que cuenta el proceso. Esto nos permitirá controlar las vigencias, versiones y códigos de los documentos y realizar un mejor control. • Se recomienda actualizar el formato "MC-F-002 inventario de servicios" y formato "El-F-014 normograma" de la totalidad de servicios y normatividad aplicable del proceso Atención social. • Se recomienda actualizar los procedimientos de Atención de víctimas de violencia basada en genero, incluyendo la totalidad de tareas que se realizan en la ejecución del mismo. El procedimiento se encuentra documentado de manera general. • Se recomienda documentar un unstructivo para la conciliación en equidad que realiza la Oficina de genero, debido a que se hacen diferentes actividades que no se encuentran vinculadas al sistema de Gestion de Calidad. • Se recomienda documentar la totalidad de los procedimientos en los programas de bienestar social. • Se recomienda que para la aplicación de encuestas de satisfaccion se cree una ficha técnica con el calculo del tamaño muestral, identificando la población objeto, para que la información sea mas verídica.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 10 - Mar -15	VERSIÓN 04	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 3 de 3

NO CONFORMIDADES		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	8.2.1 Satisfacción del cliente	Para la vigencia 2015, no se evidencia mecanismos para la obtención de información (encuestas de satisfacción y su medición) sobre la percepción del cliente al cumplimiento de sus requisitos en la prestación de la totalidad de los servicios, por tanto no se realiza seguimiento a su satisfacción. (Bienestar social, juventud, genero)
2	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Analisis de datos	Los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso Atención social, no se encuentran formulados en su totalidad, ni medidos para el periodo de 2015, ni se realiza análisis de datos, insumo que es de gran importancia para la toma de acciones de mejora. (Bienestar social, juventud, genero)
3	8.5.2 Acciones correctivas	Se encontró identificadas las acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades documentadas producto de auditorías realizadas en vigencias anteriores, estas se encuentran abiertas, ya que no se realizo el seguimiento por parte del lider del proceso y no se hizo la solicitud a Control Interno, para el cierre de las mismas, incumpliendo el procedimiento "MC-P-005 acciones correctivas y preventivas" tarea No. 07. (Bienestar social, juventud, genero).

Elaboró: Auditor Líder

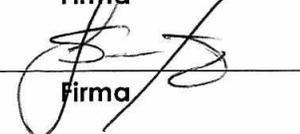
DEYSY LASSO

Nombre


Firma

Aprobó: Jefe Control Interno JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ

Nombre


Firma