

 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 5

AUDITORIA No.	002-2015	FECHA INFORME AUDITORIA	01/09/2015
PROCESO AUDITADO	Seguridad, Convivencia y Control SCC		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Dr. Álvaro José Gómez-Jurado Guerrero, Secretario de Gobierno		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Caracterizaciones de Procesos • Inventario de servicios • Normograma • Procedimientos del proceso • PQRD • Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas 		
ALCANCE AUDITORÍA	La Auditoria se aplicará a los subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad ciudadana • Control • Justicia 		
OBJETIVO AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001 versión 2008 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	Martha Lucía Castro (MC)	ACOMPañANTES	Shirley Rosero (SR) Jonny Calvache (JC) Observador Francisco Castillo (FC)

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Dario Calvache	Abogado contratista	Consultorio jurídico
Dr. Frankin Melo	Inspector	Inspección Penal 1ª
Dr. Fabio Pizarro	Responsable reparto	Casa de Justicia
Dr. Segundo Guevara	Inspector	Inspección Penal 2ª
Dra. Sofia Bastidas Vega	Comisaría de Familia	Comisaría Primera de Familia
Dra. Isabel Quintero	Comisaría de Familia	Comisaría Segunda de Familia
Dra. Lucía Sotelo	Comisaría de Familia	Comisaría Tercera de Familia

 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 5

Dra. Carolina Guerrero	Contratista conciliadora	Centro de Conciliación
Dra. Marta Patricia Martínez	Subsecretaria	Subsecretaría de Control
Dr. Gerardo Esteba Dávila Caicedo	Subsecretario	Subsecretaría de Justicia y Seguridad
Dr. Stephen Giovanni Bolaños Mesías	Jefe	Coordinación Casa de Justicia
Dra. Sandra María Barca Arellano	Subsecretaria	Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos
Dr. Parménides Castillo	Director	Espacio Público
Dr. Jaime Andrés Bernal	Contratista	Espacio Público
Dr. Francisco Obando	Contratista	Espacio Público
Dra. Patricia Ortiz Gómez	Contratista	Espacio Público
Arq. Jaime Enríquez Martínez	Profesional Universitario	Subsecretaría de Control
Dr. Álvaro Eduardo Basante	Contratista Coordinador de Calidad	Comisarías de Familia
Dra. Ivonne Guerrero	Abogada Contratista Sustanciador	Comisarías de Familia

HALLAZGOS ENCONTRADOS
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se hizo la recuperación de 12 puestos del parqueadero del Centro de Ventas Populares La Merced, logrando incrementar los ingresos en un promedio mensual de 3.500.000 a 4.500.000. • En el Consultorios Jurídicos se cuenta con un plan de capacita y se evidencia su implementación a través de los registros de asistencia. • Se evidencia un alto grado de compromiso respecto al mejoramiento del SGC, implementado en el proceso. • En casa de justicia se maneja una herramienta tecnológica que coadyuva a la medición y marca el estado en el que se encuentra la petición.
RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)
SECRETARÍA DE GOBIERNO <ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar el compromiso para interrelacionar los subprocesos vinculados a Seguridad, Convivencia y Control. Vg. Espacio público, el cual no cuenta con apoyo desde el Subproceso de control. • Se recomienda unificar las estadísticas de seguimiento de la gestión a PQRDs. • No se evidencia acta del Comité de garantías y seguimiento electoral del 6 de febrero y 7



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA
10 - Mar -15	04	MC-F-009	3 de 5

de abril de 2015. 4.2.4

OPERATIVOS DE CONTROL

- El procedimiento SCC-P-020 Operativos "Pazto seguro" no incluye actividades de seguimiento que permitan hacer control sobre las tareas del mismo.
- Es necesario contar con un formato de nota interna para la remisión de peticiones quejas y reclamos, el cual indique persona asignada y procedimiento a llevar a cabo.
- Es necesario mejorar las actividades de gestión documental, tales como archivo adecuado, en las carpetas correspondientes, para las peticiones, quejas y reclamos, evidenciando la trazabilidad de cada caso.
- El formato personal interdisciplinario y de apoyo para turnos del CECON no está vinculado al sistema de gestión de calidad. Adicionalmente, el campo firmas para notificar a las personas designadas para el turno no presenta evidencia de su notificación.
- El formato Programación de operativos no cuenta con estructura documental vinculada al sistema, como se evidencia el 19 de mayo de 2015. Al igual que el cronograma de operativos.

CONVIVENCIA Y DERECHOS HUMANOS

- El formato SCC-F-137 Ficha de registro incluye un formato adicional, denominado acta de compromiso, bajo la misma identificación, sería prudente manejarlos como formatos independientes.

CONSULTORIOS JURÍDICOS

- En la Ficha técnica de indicadores replantear los rangos de calificación del desempeño pertenecientes a los campos "sobresaliente", "bueno" y "crítico", de manera que sean consistentes con la meta planteada. Adicionalmente, tener en cuenta el manejo de unidades del indicador, Vg. meta en porcentaje y el indicador en unidades.
- El procedimiento scc_p_007_conciliacion_en_derecho incluye actividades que no llevan un orden secuencial, como se evidencia en la actividad 8, que corresponde a una actividad externa a la trazabilidad del procedimiento.

GENERAL

- No se evidencia la actualización de caracterización (Vg. En Subproceso de control, deberían incluirse actividades de Espacio público) como en normograma y procedimiento de PQRD en los subprocesos vinculados. Vg. Ley 1755 de 2015.
- En la mayoría de los procedimientos, no se evidencia la realización de capacitaciones, por ejemplo en el Centro de conciliación se capacita al personal en el procedimiento SCC-P-007 Conciliación en derecho, pero no se cuenta con la evidencia; igualmente, en las Comisarías de familia y en la Subsecretaría de Control.
- Se evidencia que existe personal vinculado al proceso que no se compromete con la mejora continua con su inasistencia a las auditorías.

ESPACIO PÚBLICO

- El Acta de apoyo de redes de espacio público no está vinculada al sistema de gestión de calidad, como se puede evidenciar en acta del 12 de febrero de 2015.
- No presentan un indicador que permita hacer seguimiento al recaudo de recursos provenientes del parqueadero.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA

10 - Mar -15

VERSIÓN

04

CODIGO

MC-F-009

PÁGINA

4 de 5

- No se realiza seguimiento a los compromisos suscritos en las Acta de apoyo de redes de espacio público.

INSPECCIONES PENALES

-SUBSECRETARÍA DE CONTROL

- La articulación se realiza mediante reunión semanal, de la cual no se pudo verificar acta.
- Se cuenta con un indicador en el formato MC-F-014 Ficha técnica de indicadores, que mide el control de visitas a establecimientos comerciales, su evaluación es mensual pero su análisis de datos es incompleto por lo que no se puede determinar si amerita o no una acción.
- En la Subsecretaría de Rifas, Juegos y Espectáculos Se aplica el formato SCC-F-026 Encuesta de satisfacción del cliente, para el cual tabulan la información y la plasman en un informe, sin embargo, no cuentan con el indicador normalizado en el formato MC-F-014 Ficha técnica de indicadores.
- El procedimiento SCC-P-016 Control de establecimientos comerciales, no establece una actividad de planeación de los operativos de control de establecimientos comerciales, cuando su origen es diferente a peticiones externas.
- En la tarea 3 del procedimiento SCC-P-017 Control físico se establece el uso del formato SCC-F-180 Auto que ordena suspensión y sellamiento de obra, del cual no se pudo tener evidencia.
- En las Inspecciones de Urbanismo aún se identifican registros con información importante para el sistema de gestión de calidad, que no están controlados.
- No se tuvo acceso al plan de acción, ni se han levantado acciones correctivas o preventivas.

NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.1 b. Requisitos generales	La caracterización del Subproceso Control incluye una actividad de Espacio Público, sin embargo, la interacción entre la Subsecretaría y la dependencia es deficiente, no se cuenta con herramientas de seguimiento y medición desde la Subsecretaría. Además, Espacio Público realiza actividades que no están incluidas dentro de la caracterización, por ejemplo Cultura ciudadana.
2	4.2.4 control de registros	Se evidencia la ausencia de registros citados en la documentación del sistema, y en algunos casos, siendo requisitos legales, así: a) Se identificó una querrela cuyo trámite se encuentra finalizado, que no contenía el Auto de Avoca en el caso Q131/2014, siendo este documento un requisito legal y del procedimiento SCC-F-008 Contravenciones comunes V.01 de 29 de agosto 2014. b) Los formatos cronograma trimestral de eventos de redes de apoyo, identificados con código SCC-F-003, compromisos del comité para la red de apoyo SCC-F-006 y registro fotográfico con código SCC-F-024 no están utilizados, siendo un requerimiento del procedimiento



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME DE AUDITORIA

VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA
10 - Mar -15	04	MC-F-009	5 de 5

		<p>Creación de redes de apoyo de espacio público con código SCC-P-002 en su versión 2.</p> <p>Como también la existencia de registros sin firmas, en los casos:</p> <p>c) El formato SCC-F-084 Registro de asistencia externa del 21 de febrero de 2015 no presenta las firmas de los asistentes. 4.2.4</p> <p>d) Se evidenció una querrela cuyo Auto de avoca estaba sin firma del Inspector, en el caso de Edison Ojeda, número Q183.</p> <p>Y el diligenciamiento incompleto de registros, como en el recibo 004225 asignado al vehículo de placa OKX-136, que no registra hora de salida, en el parqueadero operado por Espacio Público.</p>
3	4.2.4 control de registros	<p>Se identifica el uso de formatos en versiones sin aprobar o con identificación errada, como es el caso del formato Control operativos Pazo Seguro con código SCC-F-096 se utiliza en una versión sin aprobar, como puede evidenciarse en el operativo del 25 de agosto, diligenciado por el contratista Lucio Ramos, en Estación Norte. También en el caso del acta de conformación de redes comunales de fecha 3 de febrero de 2014, que presenta un código erróneo, y el formato citación a reunión utilizado el 15 de abril de 2015 que no registra datos de identificación del documento, como vigencia, versión, código y consecutivo.</p>
4	4.2.4 control de registros	<p>Se utilizan formatos diferentes y no vinculados al sistema de gestión de calidad para la citación al comité de garantías y seguimiento electoral, como puede evidenciarse en citación del 6 de febrero, 26 de abril y 7 de julio de 2015.</p>
5	4.2.3 Control de documentos	<p>Deficiente control de documentos, evidenciado en el SCC-P-002 Creación Redes de apoyo de espacio público, cuya versión en físico es 2 y en intranet 1.</p>
6	7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio	<p>En Espacio Público se identificó No está al día en el recaudo por servicio de parqueadero del 24 y 26 de agosto, ya que el procedimiento establece en la tarea 4 que diariamente en horas de la mañana se hará el recaudo del día anterior.</p>

Elaboró: Auditor Líder.

MARTHA CASTRO

Nombre

Martha Lucia Castro C.

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ

Nombre

[Firma]
Firma