

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

AUDITORIA No.	001 -2016	FECHA INFORME AUDITORIA	31- Agosto-2016
PROCESO AUDITADO	Participación Comunitaria		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaria de Desarrollo Comunitario		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001: 2008 Caracterización. Inventario de servicios. Normograma. Documentos del proceso. PQRD. Auditoria de vigencias anteriores. Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoría se va a desarrollar en las oficinas de la Secretaria de Desarrollo Comunitario y en la Subsecretaria de Convivencia y Derechos Humanos ubicadas en CAM Anganoy. La auditoría aplica a la planificación y mejora del proceso, específicamente a los procedimientos, PC-P-004 Formación en participación ciudadana con niñas, niños y jóvenes en edad escolar, PC-P-002 Acompañamiento en la conformación de comités veedores, PC-P-008, SCC-P-011 Atención de PQRS (Incluye PQRS en la subsecretaria de convivencia y derechos humanos, y Secretaria de desarrollo comunitario). Procedimiento de Jornadas de convivencia.		
OBJETIVO AUDITORÍA	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.  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	Deisy Lasso - DL	ACOMPÑANTES	Nelson Dorado – ND Jorge Rosero- JR

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Paula Rosero Lombana. Julio Cesar Ramírez.	Líder del proceso. Subsecretario de Participación.	Planeación general del proceso. Formación en participación ciudadana con niñas, niños y

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

<p>Nathaly Feuillet. LuzMary Heredia Cerón Aura Rojas.</p>	<p>Subsecretaria de convivencia y derechos humanos. Psicóloga Psicóloga</p>	<p>jóvenes en edad escolar. Acompañamiento en la conformación de comités veedores. Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Seguimiento y medición del proceso.</p> <p>Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Jornadas de convivencia seguridad y acceso a la justicia. Seguimiento y medición del proceso</p>
--	---	--

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión realizada por parte del líder del proceso para mantener la infraestructura necesaria para la prestación del servicio como la ampliación de espacios de trabajo asignación de equipos de cómputo, servicios de apoyo como transporte y líneas telefónicas.</li> <li>El interés del líder del proceso por mejorar en la prestación del servicio a través de la implementación de las herramientas internas del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>
ASPECTOS POR MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es importante retroalimentarse como líder del proceso en el conocimiento general de la plataforma estratégica que compone el sistema de gestión de calidad, como lo es el mapa de procesos, política de calidad, objetivos de calidad y la documentación general del proceso como caracterización, e inventario de servicios.</li> <li>En el proyecto "Fortalecimiento de la cultura participativa comunitaria e incluyente desde un enfoque diferencial en el Municipio de Pasto"; es importante determinar las competencias (Educación, formación, experiencia y habilidades) del personal que apoyó las actividades del proceso, lo que permitirá garantizar su idoneidad.</li> <li>En el desarrollo de las No. 3 y 5 del procedimiento "PC-P-002 Acompañamiento en la conformación de comités veedores", se están aplicando los formatos como lo son "PC-F-008 Control de convocatoria" y "PC-F-002 Acta general de reuniones", los cuales no se encuentran incluidos en dicho procedimiento. Es importante incluirlos para que las</li> </ul>

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

actividades se realicen de una manera estandarizada.

- Es importante actualizar el procedimiento "SCC-P-011 Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias" versión 3, de acuerdo a una secuencia lógica de las tareas que se desarrollan actualmente en el proceso.
- Actualizar el procedimiento "PC-P-004 Formación en participación ciudadana con niñas, niños y jóvenes en edad escolar" de acuerdo al proyecto actual "semilleros de liderazgo" y la normatividad legal vigente.

#### NO CONFORMIDADES

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.2.1 Generalidades	La caracterización, inventario de servicios y normograma documentados, no incluye las actividades, del ciclo PHVA y la identificación de los requisitos de los servicios de la subsecretaría de convivencia y derechos humanos, los cuales aportan al cumplimiento del objetivo del proceso participación comunitaria.
2	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Para la vigencia 2016, no se evidencia trazabilidad del Procedimiento "PC-P-004 Formación en participación ciudadana con niñas, niños y jóvenes en edad escolar", lo cual no permitió verificar el cumplimiento de los requisitos en la prestación de dicho servicio.
3	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Para la vigencia 2016 no se evidencia trazabilidad del Procedimiento "SCC-P-012 jornadas de convivencia seguridad y acceso a la justicia", lo cual no permitió verificar el cumplimiento de los requisitos en la prestación de dicho servicio.
4	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	No se cumple con la tarea No. 04 del procedimiento "SCC-P-011 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", versión 3, sobre el establecimiento y seguimiento de los términos entre 15 y 20 días para dar trámite por parte de las entidades competentes a las solicitudes de los ciudadanos, lo cual no permite llevar un control a las contestaciones realizadas.
5	8.2.1 Satisfacción del cliente  8.4 Análisis de datos	No se aplica la herramienta "PC-F-016 Encuesta de satisfacción de cliente"; en tarea No. 7 del procedimiento "PC-P-002 Acompañamiento en la conformación de comités veedores", respecto a la percepción de ciudadano frente a los procesos de veedurías, ciudadanas y control social, lo cual no permite obtener información para la mejora en la prestación del servicio.
6	8.2.3 Seguimiento y medición de los	Los indicadores del proceso participación comunitaria como lo son Atención de PQRS, conformación de comités veedores, cumplimiento de jornadas de convivencia, presentan falencias en la medición y

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

	procesos  8.4 Análisis de datos	planeación de metas lo cual no permite medir el desempeño de las actividades realizadas en dicho proceso.
--	--	---

**Elaboró: Auditor Líder.** Deysy Lasso Cárdenas

\_\_\_\_\_

**Firma**

**Aprobó: Jefe Control Interno** Jaime Alberto Santacruz

\_\_\_\_\_

**Firma**

**ORIGINAL FIRMADO**