

 <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 5

AUDITORIA No.	001-2016	FECHA INFORME AUDITORIA	31-Ago-16
PROCESO AUDITADO	Seguridad Convivencia y Control - SCC		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Eduardo Enríquez Caicedo. - Secretario De Gobierno.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos de la NTC ISO 9001 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados.</li> <li>- Caracterización.</li> <li>- Normograma.</li> <li>- Inventario de servicios.</li> <li>- Indicadores de gestión</li> <li>- Documentos del proceso.</li> <li>- PQRDs.</li> <li>- Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas.</li> <li>- Producto y/o servicio no conforme.</li> </ul>		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoria se aplicara a los subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad ciudadana.</li> <li>- Control.</li> <li>- Justicia.</li> </ul>		
OBJETIVO AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Verificar que el SGC que se ha implementado, se mantenga de forma eficaz, eficiente y efectivo.</li> <li>- Identificar las oportunidades de mejora del SGC.</li> </ul>		
AUDITOR LÍDER	Niky Velasco - (NV)	ACOMPAÑANTES	Guillermo Bonilla – Víctor Hugo Ortiz – Oscar Estrada – Julio Ramírez.1

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
- Eduardo Enríquez Caicedo.	- Secretario De Gobierno.	- Secretario De Gobierno.
- Nilsa Rocío Villota Rosero.	- Subsecretaria De Control.	- Subsecretaria De Control.
- Fredy Andrés Gámez.	- Director Espacio Público.	- Director Espacio Público.
- Gerardo Esteban Dávila Caicedo.	- Subsecretario De Seguridad.	- Subsecretario De Seguridad
- Juan Carlos Bravo.	- Coordinador Casa De Justicia.	- Coordinador Casa De Justicia.
- Sonia Elena Rosero.	- Coordinadora Centro de Conciliación.	- Coordinadora Centro de Conciliación.
- Sandra María Barca Arellano.	- Subsecretaria De Convivencia Y Derechos Humanos.	- Subsecretaria De Convivencia Y Derechos Humanos.

 <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 5	

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia un valioso compromiso por parte del líder del proceso, llevando a un trabajo altruista para desarrollar las diferentes tareas o actividades que con llevan al mejoramiento del SGC.</li> <li>• El centro de conciliaciones es el único recinto de este proceso donde cuentan con un espacio que brinda a simple vista un confort y seguridad a la comunidad del municipio de Pasto. Dando así un punto muy alto de referencia para mejorar las instalaciones de toda esta administración.</li> <li>• Se evidencia que el personal operativo que contribuye en la ejecución del procedimiento de Control De Espacio Público se apropia de cada una de las tareas definidas; los procesos de comunicación al interior de la dependencia contribuyen significativamente en la ejecución efectiva del procedimiento.</li> <li>• En Atención Casa de Justicia hay compromiso y disposición por parte del coordinador y su equipo de trabajo; se tienen procesos de comunicación interna efectivos permitiendo el desarrollo de los procedimientos y tareas; hay fortalecimiento en equipo de la “cultura de calidad” y se visualiza en el equipo el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de Gestión de calidad.</li> <li>• En el observatorio del delito se lleva de manera efectiva el control de registros; esta condición permite evidenciar consecutivamente cada una de las tareas desarrolladas; la política de calidad es comunicada de manera eficiente a los servidores públicos que hacen parte del equipo; Se realiza un control adecuado de los documentos del subproceso; el plan integral de seguridad y convivencia es una herramienta de apoyo importante para el desarrollo del proyecto; hay compromiso y disposición por parte del responsable del Subproceso de Justicia y la información consolidada e interpretada en el Observatorio del delito permite a diferentes dependencias de la administración y a instituciones relacionadas; implementar acciones y decisiones de gran impacto para la ciudad.</li> </ul>
<b>ASPECTOS POR MEJORAR</b>
<p>Procedimiento control de Espacio Público SCC-P-015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante medir la satisfacción de los clientes que realizan solicitudes o reportes de eventos que afectan el orden público.</li> <li>• El formato SCC-F-008 no está relacionado en la tarea #1 del procedimiento sin embargo se le está dando aplicabilidad.</li> <li>• Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<a href="http://www.intranetpasto.gov.co">http://www.intranetpasto.gov.co</a>).</li> </ul> <p>Procedimiento administración de Parqueaderos SCC-P-005.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante realizar un mejor análisis de datos en el indicador de recaudo ya que al momento de comparar con el recaudo del 2015 se evidencia que hay una disminución</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 5

de este recaudo, así afectando al segundo objetivo de calidad del Municipio de Pasto.

- Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<http://www.intranetpasto.gov.co>).

Procedimiento control de establecimientos comerciales SCC-P-016.

- Es importante tener copia u/o evidencia de la medición de indicadores que permitan evidenciar el desempeño del procedimiento.
- Replantear el tamaño de muestra para el manejo de la encuesta de satisfacción del cliente ya que el número de PQRS sobrepasa las 500 como se especifica en la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente.
- Es necesario actualizar el procedimiento y ajustarlo a las necesidades que se demandan en la actualidad.
- Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<http://www.intranetpasto.gov.co>).

Control de Cumplimiento al Estatuto del Consumidor Eventos y Rifas SCC-P-022.

- Es importante modificar el procedimiento y ajustarlo a las necesidades que se demandan en la actualidad (retirar el formato SCC-F-116 ya que solo manejan el libro radicador).
- Es importante tener copia u/o evidencia de la medición de indicadores para realizar el análisis (los maneja el coordinador de calidad) lo cual permita evidenciar el desempeño del proceso.
- Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<http://www.intranetpasto.gov.co>).

Estrategia de Participación Para la Seguridad y Convivencia Ciudadana SCC-P-019

- Deberían tener copia u/o evidencia de indicadores para realizar el análisis (los maneja el coordinador de calidad) pertinente en el momento de la auditoría.
- Es importante tener copia u/o evidencia de la medición de indicadores para realizar el análisis (los maneja el coordinador de calidad) lo cual permita evidenciar el desempeño del proceso.
- Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<http://www.intranetpasto.gov.co>).

Atención En Comisarias SCC-P-003

- Es importante tener copia u/o evidencia de la medición de indicadores para realizar el análisis (los maneja el coordinador de calidad) lo cual permita evidenciar el desempeño del proceso.
- Crear una encuesta de satisfacción del cliente que se ajusten a las necesidades de las



**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 5

comisarias.

- Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<http://www.intranetpasto.gov.co>) y así darle un buen uso a la documentación establecida en el SGC (SCC-F-020).

#### Conciliación en Derecho SCC-P-007

- Es importante definir una encuesta de satisfacción del cliente que se ajusten a las necesidades de los centros de Conciliación.

#### Protección y Atención Psicosocial a Niños, Niñas y Adolescentes SCC-P-018


- Modificar el procedimiento ya que no manejan ningún libro radicador como se establece en el mismo, se comienza con la realización del cronograma que establecen previo a los operativos.
- Solicitar al coordinador de calidad que eliminen el formato SCC-F-045 y manejar el formato de gestión documental GD-F-025 el cual es el autorizado para registrar asistencia a diferentes eventos realizados por el proceso.
- Es necesario establecer una tarea en el procedimiento para aclarar que los niños no se reciben cuando están heridos, transportados en el camión u/o en moto por parte de la policía y un documento de registro en el momento que se los recibe cuando son transportados en una patrulla de policía.
- Es importante tener copia u/o evidencia de la medición de indicadores para realizar el análisis (los maneja el coordinador de calidad) lo cual permita evidenciar el desempeño del proceso
- Modificar el registro de la tarea 11 y anexar como documento registro los medios de comunicación y registro fotográfico.

#### Desarrollo de Jornadas de Capacitaciones en Instituciones Educativas Municipales SCC-P-014

- En la tarea 3 hay 2 listados de asistencia los cuales tienen la misma información (SCC-F-107 y SCC-F-108), es importante unificar y colocar 2 casillas para diferenciar si son padres o estudiantes.
- Crear una encuesta de satisfacción para evaluar la efectividad de las capacitaciones de los estudiantes dentro de su núcleo familiar (padres de familia) otorgadas por la subsecretaría de convivencia y derechos humanos.
- Debido a la articulación con otras entidades es necesario ajustar el procedimiento de acuerdo a las nuevas necesidades.
- Si dentro del procedimiento hay personal nuevo que va interactuar directa o indirectamente con el SGC, es necesario por parte del coordinador de calidad dar una capacitación de cómo se puede acceder a la información que hay en la INTRANET (<http://www.intranetpasto.gov.co>) y así darle un buen uso a la documentación establecida en el SGC.

#### Querrela Civil de Policía SCC-P-024

- Se presentan una deficiencia en el control de los documentos SCC-F-014 al estar modificando el encabezado (Página) – Muestra querrela (05-Feb-16; No interno 039 libro radicador).

 <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> 5 de 5

- Es importante que sigan con las capacitaciones del SGC para dar un buen uso de los registros por parte de los funcionarios que están involucrados en este procedimiento.
- Se utiliza el formato SCC-F-137 (ficha llenada el 22-04-16 Juan David Mosquera) en una versión desactualizada (Vr.1) cuando la última actualización se realizó el 29-Sep-15 (Vr.3).

**NO CONFORMIDADES**

No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Los registros o documentos establecidos para el procedimiento Control Ambiental SCC-P-001 no se encuentran (desde la tarea 1) evidenciando que no hay trazabilidad y vigilancia para el desarrollo de este procedimiento ya determinado por el SGC.
2	4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros	Es necesario que los registros que están establecidos en este procedimiento se conserven como esta aprobados y publicados en INTRANET ( <a href="http://www.intranetpasto.gov.co">http://www.intranetpasto.gov.co</a> ) y si se requiere un cambio reportarlo al coordinador de calidad u/o en su defecto a al proceso mejora continua ya que el formato SCC-F-010 presenta modificaciones no permitidas (inspección por contaminación auditiva al BAR GORDON – fecha de informe 01/06/2016)
3	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	Cuentan con equipo de medición (sonómetro) pero no está en funcionamiento y no reporta un certificado de calibración. De la misma manera para ser seguimiento a la medida exacta en las estaciones de servicio la Alcaldía debe realizar dicho seguimiento con su propio instrumento de medición (SERAFIN) con sus certificados de calibración antes de utilizarse garantizando una efectiva prestación del servicio.
4	4.2.4 Control de los registros	El registro SCC-F-001 no es se encuentra aplicado en esta vigencia y tiene una prioridad alta en el procedimiento SCC-P-016 (la copia queda en el establecimiento y el consecutivo que genera este registro tiene que ser de imprenta).
5	4.2.4 Control de los registros 5.1 Compromiso de la dirección.	Al no contar con la contratación de alarmas para esta vigencia se ha incumplido con la tarea No 6 del procedimiento SCC-P-019 y por ende no hay registro del formato SCC-F-085 perjudicando así la trazabilidad de este procedimiento.

**Elaboró: Auditor Líder.** Niky Velazco Alvarez

\_\_\_\_\_  
**Firma**

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

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**ORIGINAL FIRMADO**