



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	31/08/2015
PROCESO AUDITADO	SALUD PÚBLICA		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaria de Salud Municipal		
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	<p>Aplica a los subprocesos de Salud Pública: Asistencia técnica y capacitaciones, Gestión programática operativa y administrativa del Plan Territorial de Salud, Inspección Vigilancia y Control (IVC) en salud pública, Articulación Sectorial e Intersectorial, Atención al usuario en PQRS del sistema de salud, Salud Ambiental y Zoonosis</p>		
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	Orlando Mora Benavides - (OMB)	ACOMPAÑANTES	Ricardo Pupiales - (RP) Jorge Rosero Z. (JRZ)

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
✓ Carola Muñoz	✓ Secretaria	✓ Salud Municipal
✓ María Fernanda Viteri	✓ Contratista	✓ Subsecretaria de Planeación y Calidad (e).
✓ Ana Lucia Narváez P.	✓ Subsecretaria Profesional Especializado	✓ Planeación y calidad
✓ Harold Zamora		✓ Salud Ambiental
✓ Ruth Cecilia de la Cruz	Profesional Especializada	Salud Pública
✓ Jorge Henao M.	Profesional Universitario	Zoonosis



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

- Durante el proceso auditado se observó compromiso y responsabilidad por parte del líder del proceso, denotando el seguimiento a los planes de mejoramiento y a las acciones correctivas identificadas en auditorías realizadas con anterioridad, así como el interés en realizar las actividades tendientes a la implementación y mejoramiento del SGC.
- Se observó compromiso por parte de la dirección a través de la identificación de los requisitos del cliente, la planeación de los subprocesos se encuentra establecida en los POAI de tal manera que se puede realizar el seguimiento a las metas planteadas.
- Se observó que la Dirección tiene implementado un manual de atención al usuario, herramienta que permitirá fortalecer la atención al usuario en la Secretaria de Salud Municipal.

RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR)

- En el Subproceso de vigilancia y control es importante que la Dirección implemente un formato de verificación del equipo auditor conformado para realizar las auditorías a los prestadores del servicio de salud se realicen bajo condiciones controladas garantizando la idoneidad del servicio.
- En el subproceso de Inspección Vigilancia y Control en la expedición del concepto sanitario, carnet de salud y certificado de capacitación se recomienda implementar herramientas tendientes a medir el impacto y la satisfacción del cliente, al servicio prestado en el tema de asesoría en aspectos sanitarios y de capacitaciones.
- Se recomienda socializar y poner en práctica con todo el equipo de trabajo de la secretaria de Salud Municipal, el Manual de atención al usuario que se encuentra en la oficina de Control interno para su aprobación.
- La oficina de zoonosis no cuenta con mecanismos de medición de impacto del servicio al usuario, por lo tanto se recomienda implementar mecanismos que permitan medir en términos de eficacia, eficiencia y efectividad el servicio que presta la oficina de zoonosis de la secretaria de salud municipal.
- La oficina de zoonosis realiza la recolección de caninos y felinos en el municipio de Pasto a través de un equipo interinstitucional coordinado por zoonosis, para el desarrollo de esta actividad, se recomienda implementar una guía, instructivo o protocolo para la recolección de estos animales que deberá ser de conocimiento previo de los funcionarios encargados de esta actividad (funcionario de emas, policía y de zoonosis)
- Se recomienda que el procedimiento de zoonosis sea incluido en la matriz de servicios como un subproceso independiente de IVC., ya que revisada la caracterización del subproceso, zoonosis se encuentra identificada como un protocolo.



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	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos	Se debe revisar los indicadores de IVC ya que presentan error en los datos consignados en la "ficha de indicadores MC-F-014", el objetivo debe ser determinado para cada indicador. Los resultados de la medición anual del cuatrienio consignados en la "información operacional" no son coherentes con las metas establecidas, lo cual dificulta un acertado análisis al cumplimiento de la meta anual programada.
2	8.5.2 Acción correctiva	Pese a que se encuentran acciones correctivas documentadas producto de no conformidades de auditorias anteriores, estas no se encuentran cerradas, incumpliendo el procedimiento MC-P-005 de Acciones preventivas y Correctivas, específicamente en las tareas de la 7 a la 10.

Elaboró: Auditor Líder

ORLANDO MORA BENAVIDES

Nombre

Firma

Aprobó: Jefe Control Interno

JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ

Nombre

Firma