
 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
	VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 1 de 3


AUDITORIA No.	001-2016	FECHA INFORME AUDITORIA	30-Ago-2016
PROCESO AUDITADO	SALUD PUBLICA -SP		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaria de Salud Municipal		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisitos de la NTC ISO 9001 y la gestión de los procesos con relación a sus objetivos determinados. Caracterización. Inventario de servicios. Normograma. Documentos del proceso. PQRD. Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas.		
ALCANCE AUDITORÍA	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		
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	Francisco Javier Castillo	ACOMPañANTES	Ángelo David Ordoñez Armando Cabrera Wilson Enríquez

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Diana Paola Rosero	Secretaria de Salud	Salud Municipal
Víctor Giovanni Melo Burbano	Subsecretario de Seguridad Social	Salud Ambiental Seguridad Social en Salud
Martha Cecilia Dávila Figueroa	Subsecretaria de Planeación y Calidad	Salud Publica
Harold Zamora	Subsecretario de Salud Ambiental	Zoonosis
Norma Guevara Romero	Subsecretaría de Salud Publica	
Ruth Cecilia de la Cruz Trejo		

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME DE AUDITORIA			
VIGENCIA 20-Jun-16	VERSIÓN 05	CODIGO MC-F-009	PÁGINA 2 de 3	

Jorge Henao M.	Profesional Universitario	
----------------	---------------------------	--

HALLAZGOS ENCONTRADOS		
FORTALEZAS		
<ul style="list-style-type: none"> Se observó que la Dirección tiene implementado un manual de atención al usuario, herramienta que permitirá fortalecer la atención al usuario en la Secretaría de Salud Municipal. La implementación de una base de datos para el control de los oficios radicados por la secretaria de salud. El seguimiento, registro y análisis sistemático de las PQRSD, lo que asegura una oportuna trazabilidad de la información. Los informes de las visitas de inspección y control a las IPS, les facilita la identificación de las desviaciones y la documentación de los planes de mejoramiento. 		
ASPECTOS POR MEJORAR		
<ul style="list-style-type: none"> Las caracterizaciones de los subprocesos teniendo en cuenta el objetivo y alcance, no caracterizar tareas o actividades de transformación. Fortalecer el seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento por parte de la EPS e IPS. No se cuenta con una planificación de los procesos necesarios para llevar a cabo un sistema de gestión de calidad. Mejorar la fuente de datos del indicador de atención de PQRD, con el fin de realizar un adecuado análisis de los datos. Fortalecer la planificación de las actividades de los procesos para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la alta dirección lo cual facilita el seguimiento y control al cumplimiento. Implementar controles en los protocolos de zoonosis para poder estandarizar las tareas que se llevan a cabo. 		
NO CONFORMIDADES		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	4.1 Requisitos generales Literal b	No se evidencia la interacción de los subprocesos pertenecientes al proceso Salud pública

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

2	7.5.3 Identificación y trazabilidad	Se evidencia que los procedimientos sp-p-001, sp-p-003, sp-p-051, sp-p-054, sp-p-057 no se están llevando a cabo en el proceso sin embargo se encuentran aprobados ante el sistema de gestión de calidad.
3	4.2.3 Control de documentos Literal g)	No se evidencia una identificación y control de los documentos de origen externo identificados en la operación de las actividades de subsecretaría de salud pública, zoonosis y SGSSS.
4	4.2.4 Control de registros	No se evidencia control y protección de los registros con código sp-f-113 No. de radicación 92, 93, 102 y 107; formatos sp-f-120 con fecha 03/08/16; sp-f-128 visita 9 y 10 Nov y Dic del año 2015, ya que presentan enmendaduras, tachones y no se diligencian en su totalidad.
5	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	No se evidencia compromiso por parte de la líder del proceso en la designación de responsabilidades del SGC, puesto que en la ejecución del plan de auditoría 001-2016 proceso salud con fecha 25 de Agosto 2016 actividad por auditar "Articulación sectorial e intersectorial" no se presento el personal responsable del mismo.
6	8.2.1 Satisfacción del cliente	No se llevó a cabo el seguimiento de la percepción del cliente a través de la aplicación de encuestas para medir su satisfacción frente a los servicios prestados por el proceso.
7	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Se evidencia que los indicadores salud sexual, seguridad alimentaria, porcentaje de cumplimiento de toma de baciloscopio, porcentaje de cobertura de niños y niñas menores de un año con vacuna BCG; presentes en la "ficha técnica de indicador MC-F-014", con fecha de implementación 2014; no se han llevado a cabo de acuerdo a las disposiciones planificadas para el año 2016.
8	8.3 Control de Producto no Conforme	No se registra el producto y/o servicios no conforme cuando no se cumple con los requisitos establecidos, por tanto no existe control para prevenir el uso y entrega del servicio no intencionado incumpliendo el procedimiento establecido por la entidad "MC-P-003 Control de producto no conforme v4".
9	8.4 Análisis de datos	Se evidencia que el análisis de datos en los indicadores de los subprocesos de inspección vigilancia y control, salud pública y en zoonosis, no aporta información clara para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad y el impacto sobre la conformidad del servicio.

Elaboró: Auditor Líder Francisco Javier Castillo Noguera _____
Firma

Aprobó: Jefe Control Interno Jaime Santacruz Santacruz _____
Firma

ORIGINAL FIRMADO