

 <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 3

AUDITORIA No.	001-2017	FECHA INFORME AUDITORIA	12-Sept-2017
PROCESO AUDITADO	Salud Pública		
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Diana Paola Rosero – Secretaria de Salud Municipal		
CRITERIOS DE AUDITORIA	Requisito de la NTC ISO 9001:2015 Caracterización Inventario de partes interesadas, necesidades y expectativas Matriz de planificación y control operacional Normagrama Documentos del proceso, (Procedimientos, instructivos, manuales, protocolos, etc). Plan de desarrollo Acciones correctivas producto de auditorías internas y externas Indicadores de gestión Matriz de riesgos		
ALCANCE AUDITORÍA	La auditoria aplica a las etapas de planeación, gestión, evaluación y mejoramiento del proceso para las etapas de inspección, vigilancia y control (IVC) en Salud Publica, inspección, vigilancia a EPS e IPS Publicas y Privadas y Gestión para la afiliación y continuidad en el régimen subsidiado SGSS.		
OBJETIVO AUDITORÍA	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados con la NTC ISO 9001:2015 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	Diana Sarralde Gómez-DS	ACOMPañANTES	Ángela Luna- AL Francisco Castillo - FC

NOMBRE DE LOS AUDITADOS	CARGOS	DEPENDENCIA/PROCEDIMIENTO ÁREA/
Harold Zamora	Profesional Universitario	Salud Pública
Mercedes Burbano	Subsecretaria Salud Pública	Salud Pública
Martha Davila	Subsecretaria planeación y Calidad	Salud Pública
Eden Melo	Jurídico	Salud Pública
Víctor Giovanni Melo	Subsecretario Seguridad Social	Salud Pública
Diana Paola Rosero	Secretaria de Salud	Salud Pública
Ruth Cecilia de la Cruz	Profesional especializado	Salud Pública
Oscar Caicedo	Coordinador de Calidad - contratista	Salud Pública

 <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 3	

<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>		
FORTALEZAS		
ASPECTOS POR MEJORAR		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante que los aspectos relacionados con el contexto estratégico, inventario de partes interesadas, control operacional e identificación y tratamiento de riesgos de los subprocesos, sean articulados para el proceso en general permitiendo el logro de los resultados previstos dentro del proceso.</li> <li>• Fortalecer el liderazgo y compromiso por parte del líder del proceso en la comunicación e importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme a los requisitos del sistema de gestión de calidad y el apoyo en la forma en que se apliquen a las áreas de su responsabilidad, lo que permitirá un mayor control en la planificación y operación del proceso.</li> <li>• Tener en cuenta en las mesas de calidad de agua el reporte generado en la casilla observaciones del formato SP-F-091 ACTA DE INSPECCIÓN SANITARIA A LOS SISTEMAS DE SUMINISTRO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO, que permitirá comunicar las observaciones encontradas en las inspecciones realizadas, al responsable de ejecutar las acciones.</li> <li>• Tener en cuenta en los informes de auditoría de salud pública la identificación de los hallazgos (fortalezas y oportunidades de mejora), que permita diferenciar el deber de cumplir un requerimiento normativo con una fortaleza, dado que estos se evalúan en cumplimiento total más no de manera parcial. Como se presento en el informe del Centro de salud Lorenzo de Aldana vigencia 2016.</li> <li>• Unificar criterios normativos, organizacionales y de norma de inspección y seguimiento en las visitas por parte de los inspectores en el proceso IVC salud pública, que permita identificar la planificación y trazabilidad en los seguimientos a los establecimientos especiales.</li> <li>• Fortalecer la disposición y conservación de la información documentada que permita identificar la trazabilidad acerca de las visitas de inspección, vigilancia y control a los establecimientos de interés sanitario, puesto durante la auditoria se solicito información documental de dichos establecimientos de la vigencia 2016 la cual no fue suministrada mencionando por parte del auditado que el acceso a las actas de visita la tiene el técnico asignado.</li> </ul>		
NO CONFORMIDADES		
No	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1	6.1.	Se evidencia que la identificación de los riesgos realizada al interior de los subprocesos no permite que el proceso pueda prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora; incumpliendo el requisito 6.1 de la NTC ISO 9001:2015.
2	7.3	En el proceso no se evidencia el aseguramiento de la toma de conciencia en la totalidad las personas que se llevo a cabo en la auditoria en los

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

		subprocesos IV, IVC-zoonosis y atención al usuario, en cuanto a: la política de calidad, los objetivos de calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y las implicaciones del incumplimiento del mismo; incumpliendo el requisito 7.3 de la NTC ISO 9001:2015.
3	7.5.3.1	No se evidencia control de la información documentada, toda vez que se presentan tachones y/o enmendaduras y alteraciones en el encabezado y en el contenido en los siguientes registros tomados como muestra en el momento de la auditoría: SP-F-091 "Acta de inspección sanitaria a los sistemas de suministro de agua para consumo humano" (a los acueductos, Vereda la esperanza, San José, Aranda para la vigencia 2017), SP-F-113 "Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" (para los meses de Mayo, Junio y Julio), SP-F-150 "Cronograma de visitas" (de la vigencia 2017 para IPS y EPS), y en las actas de visita a establecimientos de alimentos, especiales (Sancor Panadería, Pollos y carnes superior, Mac Pollo, expendio de leche María Romelia, expendio de leche el Tejar, expendio de leche Rica leche); incumpliendo el requisito 7.5.3.1 de la NTC ISO 9001:2015.
4	8.1	No se evidencia cumplimiento a las programaciones establecidas para la vigencia 2017, en los subprocesos: IVC en salud pública para los establecimientos de alimentos, especiales, aguas y el subproceso IV en salud pública, para auditorías de EPS – IPS públicas y privadas. Incumpliendo el requisito 8.1 de la NTC ISO 9001: 2015.
5	9.1.2	No se evidencia el método aplicado para obtener información, sobre comunicación y retroalimentación con el cliente, inquietudes, quejas y reclamos, que cumplan las necesidades y expectativas de los mismos, toda vez que en la trazabilidad realizada a la queja con radicado N. 312 del 22 de mayo del presente año, no presenta respuesta al usuario. Incumpliendo al requisito 9.1.2 de la NTC ISO 9001: 2015
6	9.1.3	Se evidencia inconsistencia en la aplicación del método para evaluar la satisfacción del cliente (encuesta), toda vez que el análisis de los datos de las mismas, no corresponden con la realidad de la aplicación de las encuestas, en el subproceso de atención al usuario. Incumpliendo al requisito 9.1.3 de la NTC ISO 9001: 2015
7	10.1	No se evidencia que el proceso identifica e implementa, acciones de mejora necesarias para cumplir con los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. Incumpliendo al requisito 10.1 de la NTC ISO 9001: 2015.
8	10.2.2	No se evidencia la conservación de información documentada de los resultados de las acciones correctivas identificadas en hallazgos de auditorías internas y externas, seguimiento y medición del proceso, quejas de los clientes.

**Elaboró: Auditor Líder.** DIANA SARRALDE GOMEZ

\_\_\_\_\_ **original firmado**

Firma

**Aprobó: Jefe Control Interno** JAIME A. SANTACRUZ SANTACRUZ

\_\_\_\_\_ **original firmado**

Firma