



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME AUDITORÍA SIG  
CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.4

Elaborado por: Rocio Zabala  
Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos.  
Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



**Proceso y/o Subsistema:** URGENCIAS EMERGENCIAS Y DESASTRES

**Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema:** Ingeniero Carlos Julio Peña Jaramillo

**Auditor Líder:** Ricardo Durán Arango

**Auditor (es):** Amparo Rodríguez Tobito

**Fecha de Ejecución Auditoría:** Septiembre-Octubre de 2018

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO:** Evaluar el proceso de implementación de los requisitos definidos por la Norma ISO 9001:2015, para el proceso auditado.

**ALCANCE:**

**Desde:** Los problemas externos e internos que son relevantes para el propósito de la Entidad, la dirección estratégica y la capacidad de conseguir los resultados previstos así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

**Hasta:** Los productos y servicios que el proceso aporta a la Entidad.

**Periodo a Evaluar:** Marzo de 2017 a Mayo 2018

**CRITERIOS:** Sistemática, independencia y objetividad que permita obtener evidencias de auditoría y evaluarlas objetivamente, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la Norma.

**LIMITACIONES:** Tiempo para la ejecución de la auditoría; alta carga de trabajo de auditados y auditores

**METODOLOGÍA UTILIZADA:** Verificación, Evaluación, Comparación.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Se cuenta con una matriz DOFA del proceso.	x	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	El proceso cuenta con una caracterización del mismo, identificando proveedores, entradas, acciones y salidas.	x	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Se asegura y se mantienen en los diferentes niveles del proceso el cumplimiento de requisitos y se promueve el enfoque hacia el cliente	x	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	el proceso identifica y valora sus riesgos de proceso y corrupción a través de un mapa de riesgos. El proceso aborda acciones para reducir los efectos no deseados.	x	
7.1 Recursos	El proceso provee y asegura sus recursos a través de proyectos de inversión.	x	
7.2 Competencia	El proceso asegura que las personas que intervienen en el proceso sean competentes y realiza actividades de educación y formación.	x	
7.4 Comunicación	Se realizan campañas de comunicación interna y externa participando a clientes internos y externos en la realización de cursos de primer respondiente.	x	
8.7 Control de las salidas no conformes	Se identifican las salidas no conformes (SNC) para los productos realizados; se verifica socialización de las SNC originadas en el segundo trimestre de 2018 y se establecen las causas que las generaron para el proceso. Se demuestran registros de socialización de los resultados con los responsables de las salidas no conformes identificadas. Se establecen planes de mejoramiento para tratar las salidas no conformes.	x	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Se demuestran acciones de seguimiento de las actividades realizadas en el proceso	x	



9.1.2 Satisfacción del cliente	El proceso establece acciones para determinar el grado de satisfacción por los productos recibidos	x	
10.2 No conformidad y acción correctiva	Se demuestran acciones para hacer seguimiento a las quejas, reclamos y solicitudes de información recibidas por los usuarios que llaman a la línea de emergencias	x	

**OPORTUNIDADES**

(Acciones tomadas que conduce a: adopción de nuevas prácticas, utilización a nuevas tecnologías y/o otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la Organización o las de sus clientes).  
ISO 9001:2015

4.1 Tomar la caracterización del DOFA como una herramienta que le permita establecer acciones de mejora para contrarrestar las debilidades y amenazas identificadas, apalancándose en las oportunidades y fortalezas determinadas en el instrumento.

4.2 Actualizar la caracterización del proceso incluyendo como proveedores a partes interesadas internas y externas que no están incluidas y que participan del proceso, definiendo además sus necesidades y expectativas para cada una de ellas.

7.1.2 Es necesario evaluar la suficiencia del recurso humano para cumplir con los requisitos del proceso.

7.1.3 Se hace necesario evaluar la necesidad de mejorar la infraestructura donde se desarrollan las actividades del proceso, en especial los sitios de reposo para personal en turnos nocturnos.

7.1.4 Fortalecer las acciones que permitan hacer seguimiento al riesgo psicosocial del talento humano del proceso, en especial los que apoyan las líneas de emergencia.

7.4 Fortalecer las campañas internas de comunicación para la realización del curso de primer respondiente, en especial las que generen una mayor motivación de hacerlo en el personal de la SDS y de las Subredes Integradas de servicios de Salud.

8.7.1 Aunque se denota una disminución de las salidas no conformes con respecto al año anterior, para el año 2018 en el informe de primero y segundo trimestre y comparadas las causas que generan salidas no conformes en el informe del primer semestre de 2018, se hace necesario evaluar las causas que demostraron un incremento y para éstas definir acciones de mejoramiento.

9.1 Evaluadas las acciones de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones y productos de los convenios suscritos en el proceso, es necesario hacer exigente la entrega con mayor oportunidad de los productos por parte de los contratistas.


9.1.2 Es necesario que se identifiquen todas las partes interesadas que hacen parte del proceso y de esta manera evaluar las acciones que conlleven el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los mismos.

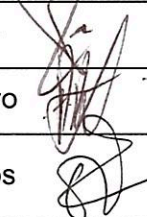
10.2 Fortalecer las acciones de seguimiento a cada una de las solicitudes presentadas (quejas y reclamos), evaluando el impacto de las acciones, que conlleven en lo posible a erradicar las causas que las motivaron.

**CONCLUSIONES**

(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).

Se demuestra el cumplimiento para cada uno de los requisitos establecidos por la norma, se recomienda enfatizar en las acciones que fortalezcan la capacitación, competencia, suficiencia y las condiciones laborales del recurso humano por estar expuesto a riesgos laborales que demandan alta concentración y responsabilidad.

Revisado gestor de calidad OCI: 

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER	RICARDO DURAN ARANGO	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR	AMPARO RODRIGUEZ TOBITO	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	OLGA LUCIA VARGAS COBOS	

