



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

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



Proceso y/o Subsistema: Asegurar Salud
 Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: JAIME GUILLERMO DIAZ CHABUR
 Auditor Líder: Yari Liana Iguaran Bermúdez
 Auditor (es): Maritza Liliana Ordoñez.
 Fecha de Ejecución Auditoría: 15 de mayo a 30 de Junio de 2018.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO:
 Verificar la eficacia del Sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015, enmarcado en la caracterización del proceso, procedimientos, Mapa de riesgos y actividades que ejecuta el proceso para dar cumplimiento a sus objetivos.

ALCANCE:
 Desde: Verificación de cumplimiento de los objetivos del proceso, revisando su caracterización, procedimientos, mapa de riesgos, salidas no conformes, actividades de seguimiento, satisfacción de los usuarios, evaluación.
 Hasta: revisión de las acciones de mejora que el proceso realiza para el mantenimiento de sistema de gestión de calidad en el marco del ciclo PHVA (Planear, verificar y actuar)

CRITERIOS:
 ISO 9001: 2015, Mapa de Riesgos, Procedimientos, Caracterización del proceso, Normatividad específica vigente y demás documentos que se consideren necesarios.

LIMITACIONES: Ninguna

METODOLOGÍA UTILIZADA: Entrevista, Verificación en campo, Verificación en puntos formales de publicación de documentos del SIG.

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
NUMERAL 5.3 DE LA ISO 9001: 2015	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN: Están establecidos los ROLES, RESPONSABILIDADES dentro del proceso Asegurar Salud. Lo que permite que se asignen, se comuniquen y se entiendan los objetivos	X	
NUMERAL 7.5 DE LA ISO 9001: 2015	INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Durante la auditoria se evidencio que algunos de los procedimientos aplicados en el proceso, no están documentados ni controlados por el sistema de gestión de calidad, así mismo las versiones actualizadas de documentos utilizados no están disponibles en el punto formalizado por la entidad. Incumpliendo con el 7.5.1 Generalidades... El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir) la información documentada que la organización.... 7.5.2 Creación y actualización, evidenciado en las actividades relacionadas con el seguimiento a los contratos de prestación de servicios de salud con las Subredes integradas de servicios de salud - ESE, las cuales no operan con procedimientos ni metodologías establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, no se cuenta con los riesgos asociados ni controles a los mismos. (En las actividades de seguimiento a obligaciones de contratos y las cuentas con ESES, se involucra a terceros que deben cumplir la norma citada)		X
NUMERAL 7.1. 2. DE LA ISO 9001:2015	APOYO (PERSONAS): Se evidencia durante la visita de campo a electivas, tutelas, auditoría de cuentas, que hay recurso humano de contrato y de planta que cubre actividades en horarios no hábiles, algunos con disponibilidad 24 horas, sin que se estipule en contratos ni en documentos de la DGTH que autorice estas actividades, además, se encuentra Insuficiencia de recurso humano, con posible riesgos legales para la Entidad y para la efectividad del proceso, incumpliendo con lo descrito en el numeral (...)7.1.2 Personas...La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.		X

NUMERAL 7.1. 3 LITERAL B DE LA ISO 9001:2015	APOYO (INFRAESTRUCTURA): Se observa que no existe en algunos procesos software o controles que faciliten y aseguren que se cumplen las actividades necesarias para la operación del proceso, incumpliendo con lo descrito 7.1.3 Infraestructura.....La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. NOTA La infraestructura puede incluir: b) equipos, incluyendo hardware y software. d) tecnologías de la información y la comunicación.		X
NUMERAL 7.1. 3 LITERAL A DE LA ISO 9001:2015	APOYO (INFRAESTRUCTURA): Frente al espacio físico, el proceso cuenta con los puestos de trabajo necesario y suficiente para el desarrollo de las actividades tanto de los servidores de planta como los vinculados a través de prestación de servicios.	X	
NUMERAL 9.1.2 LITERAL A DE LA ISO 9001:2015	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Cuenta con medición de satisfacción de sus usuarios, se realiza el ejercicio de manera aleatoria, seleccionando en cada vigencia un proceso diferente.	X	
NUMERAL 7.2 DE LA ISO 9001: 2015	COMPETENCIA: Durante la auditoria se destaca la buena disposición del recurso humano y el desarrollo técnico de las actividades del proceso. Se nota el alto compromiso institucional.	X	
NUMERAL 9.2 DE LA ISO 9001: 2015	AUDITORÍA INTERNA: El proceso es auditado de manera periodica, lo que le permite conocer el estado de su sistema de gestión de la calidad.	X	
NUMERAL 10,3 DE LA ISO 9001: 2015	MEJORA CONTINUA: El proceso ha implemetando y documentado las acciones de mejora resultado de su auto-gestión y de las auditorias recibidas.	X	
OPORTUNIDADES (Acciones tomadas que conducen 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			
Revisar, ajustar y establecer el contexto estratégico y la caracterización de requisitos para todas las salidas (Servicios y bienes que producen) para documentar los nuevos riesgos, controles y acciones del proceso Asegurar Salud.			
Mantener actualizado el inventario de los activos de Informacion, controlando la sensibilidad del activo, valor institucional , tipología y clasificación.			
Mantener actualizada la herramienta institucional Isolucion, especificamente en los procedimientos y en las acciones de mejora asignadas por los auditores.			
Realizar la gestión necesaria para ajuste en el aplicativo SIDMA, el nombre del modulo de Producto no conforme por Salidas No conformes, en cumplimiento de la ISO 9001:2015.			
CONCLUSIONES			

El proceso auditado se encuentra desarrollando el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las metodologías establecidas a nivel institucional, no obstante, con el cambio normativo, aún hay aspectos de los cuales no se han recibido lineamientos para su desarrollo conforme a la ISO9001:2015, por lo que es sugerida la coordinación con la Dirección de Planeación Institucional y Calidad, para las acciones de mejora resultado de esta auditoría.

Durante la auditoría se destaca la buena disposición del recurso humano y el desarrollo técnico de las actividades del proceso. Se nota el alto compromiso institucional.

Cuenta con medición de satisfacción de sus usuarios, se realiza el ejercicio de manera aleatoria, seleccionando en cada vigencia un proceso diferente.

Se recomienda mantener actualizada la herramienta institucional Isolucion, específicamente en los procedimientos y en las acciones de mejora asignadas por los auditores.

Es necesario fortalecer la identificación de todos los requisitos de los servicios y/o productos, el sistema de seguimiento al cumplimiento de las características establecidas, la trazabilidad del seguimiento, los responsables, la planeación de acciones frente a las desviaciones.

Durante la auditoría interna al proceso de Asegurar Salud, se verificaron y solicitaron evidencias y se establecen: 4 oportunidades de mejora y 3 hallazgos de No conformidad.

Con relación a las no conformidades, se encuentra prioritario que se actualicen algunos documentos, que se planifique la actualización en el marco de la NTCISO 9001:2015; se sugiere revisar a nivel interno del proceso, la garantía de recurso humano permanente, dado que son funciones de la SDS.

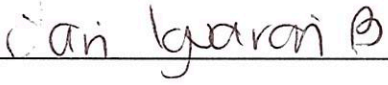
Durante la visita de campo se realizan manifestaciones de insuficiencia de recurso humano que persisten para el desarrollo de algunas actividades, posibles riesgos legales y en la efectividad del proceso.

Es adecuado que se fortalezca el manejo de la información y los activos de información del proceso en general, se observaron diferentes aplicativos en uso, pero es necesario realizar revisión de sus manuales, control de sus Backup.

Frente al espacio físico, el proceso cuenta con los puestos de trabajo necesario y suficiente para el desarrollo de las actividades tanto de los servidores de planta como los vinculados a través de prestación de servicios.

En términos generales se concluye que el Proceso Asegurar Salud cumple con la mayoría de los requisitos aplicables, teniendo en cuenta las evidencias aportadas y la verificación y trazabilidad realizada, se recomienda continuar con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de las acciones desarrolladas.

Revisado gestor de calidad OCI: 

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
YARI LIANA IGUARAN BERMUDEZ	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	