



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
INFORME AUDITORÍA SIG
CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.5

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



Proceso y/o Subsistema: Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres

Lider y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: Andrés José Álvarez

Auditor Líder: Luz Myriam Arias M

Auditor (es): N/A

Fecha de Ejecución Auditoría: Noviembre-diciembre 2019

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la norma de Calidad NTC ISO 9001:2015 en el proceso de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres


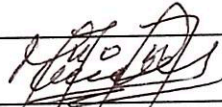
ALCANCE: Correspondiente al periodo comprendido entre Enero 2019 - Octubre -2019, verificando requisitos mínimos para el cumplimiento de la citada norma, desde el numeral 4 contexto de la organización hasta el numeral 10. Mejora.

CRITERIOS: Políticas, practicas, procedimientos y requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 los cuales se compararan con las evidencias recogidas y la verificación en-situ de entrevistas y soportes.

LIMITACIONES: N/A

METODOLOGÍA UTILIZADA: Muestreo aleatorio de registros y documentos y entrevistas en-situ

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. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<p>4,1 El proceso identifica las partes interesadas tanto internas como externas de la función de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres, mediante la matriz DOFA. la cual entregaron como evidencia del cumplimiento de este numeral.</p> <p>4,2 Se identifican los requisitos pertinentes de las partes interesadas en el proceso de " Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres" y los riesgos asociados a la misma, monitorea los mismos y realiza las autoevaluaciones del riesgo con el fin de buscar mejoras al proceso. se entrego como evidencia del cumplimiento la autoevaluación del riesgo realizada en el primer trimestre de 2019.</p>	X	
5 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1,1 GENERALIDADES 5.1,2 ENFOQUE DEL CLIENTE. 5.3 ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	<p>5,1,1 Mediante la caracterización del proceso codificada con el N°. SDS-UED-CAR-001 de 27 de agosto de 2019, se evidenció que el proceso de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres identifica claramente los niveles de responsabilidad y autoridad pertinentes en el proceso, promueven el enfoque por procesos.</p> <p>5,1,2 Los roles de cada uno de los funcionarios están definidos mediante el manual de funciones donde se detalla cada uno de los cargos y las funciones asignadas a los mismos, y para los contratistas las responsabilidades están definidas en los contratos y se evidenció que están encaminados a prestar un buen servicio con enfoque del cliente interno como externo, para tal fin se solicitaron los contratos de dos contratistas verificando que cumplen con este numeral de la norma</p> <p>5,3 Se evidenció el liderazgo del jefe de la oficina, revisando cada uno de los roles que cumplen los servidores y contratistas de la Dirección de urgencias, Emergencias y desastres, evidenciando poca rotación del personal en el proceso.</p>	X	
6. PLANIFICACION 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	<p>6,1 Mediante el mapa de riesgos y las autoevaluaciones soportadas con las actas de la socialización, se evidenció que el proceso de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres planificó adecuadamente los riesgos asociados a su proceso, actualizando semestralmente las autoevaluaciones del riesgo en las cuales intervienen cada uno de los funcionarios tanto de la Dirección de Urgencias, Emergencias y Desastres, como de las dos Subdirecciones asociadas a la misma, con el fin de prevenir , reducir o mitigar riesgos asociados que les compete.</p>	X	

<p>7 APOYO 7.1 RECURSOS 7.1.3 INFRAESTRUCTURA 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</p>	<p>7,1 Se evidenció que se encuentran las adecuaciones físicas y tecnológicas necesarias para adelantar el procedimiento Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres. 7,1,3 El proceso cuenta con los medios tecnológicos adecuados para la realización de la Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres en cuanto a Talento humano, 7,4. El proceso de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres determina adecuadamente las comunicaciones internas y externas que se derivan del proceso de gestión de Gestión de urgencias, Emergencias y Desastres.</p>	<p>X</p>	
<p>8. OPERACIÓN 8.2,1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 8.3 REVISIÓN DE REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS DE BIENES Y SERVICIOS. 8.5,6 CONTROL DE CAMBIOS</p>	<p>8,2,1 Los mecanismos utilizados por la gestión de urgencias, Emergencias y Desastres para recibir, recopilar y analizar la información del cliente, se realiza a través de encuestas de satisfacción del cliente, en las cuales por tener un índice de percepción del cliente alto no fue necesario realizar planes de mejoramiento al interior de la Dirección de Urgencias, Emergencias y Desastres, 8,3 La revisión de los requisitos del proceso se mide mediante el Plan operativo Anual de manera trimestral, el cual contiene indicadores que permiten medir la eficacia del proceso en cuanto a tiempos establecidos para la Dirección de Urgencias y Emergencias Medicas. 8.5.6 El proceso reviso, gestiono y registro los cambios en la prestación del servicios de la Dirección del CRUE sin la entrada en vigencia del Decreto 793 de 2018.</p>	<p>X</p>	
<p>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO 9.1,2 SATISFACCION DEL CLIENTE</p>	<p>9,1,2 Revisados los informes de percepción del cliente aportados por el proceso de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres, se observo que la Subdirección de Gestión del riesgo viene realizando las encuestas de satisfacción cumpliendo con el numeral ISO:9001:2015 que establece que la organización debe realizar el seguimiento de la percepciones de los clientes y de la forman como se cumplen sus necesidades y expectativas.</p>	<p>X</p>	
<p>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS (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</p>			
<p>N/A</p>			
<p>CONCLUSIONES (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).</p> <p>Con todos los cambios normativos que se han realizado en el proceso de Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres, se destaca la labor de la línea estratégica del proceso evitando que dichos cambios afecten la función asignada que les compete, al igual que la de funcionarios y contratistas (primera línea de defensa) con el compromiso para sacar adelante el proceso.</p> <p>Si bien, se realizo la encuesta de percepción del cliente en la Subdirección de Gestión del Riesgo es importante realizar encuesta de percepción del cliente en la Subdirección del CRUE con el fin generar oportunidades de mejora en este proceso.</p> <p>En general el proceso tiene un buen cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en los numerales que se tomaron como muestra en la planeación de la auditoria, quedando una oportunidades para abordar el riesgo.</p>			
<p>Revisado gestor de calidad OCI: MONICA ULLOA MAZ </p>			
<p>LUZ MYRIAM ARIAS M</p>			
<p>OLGA LUCIA VARGAS COBOS</p>	