



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 Lucía Vargas Cobos.
Aprobado por: Olga Lucía Vargas Cobos



Proceso y/o Subsistema: Asegurar Salud

Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: JAIME GUILLERMO DIAZ CHABUR

Auditor Líder: Rocío Zabala Díaz

Auditor (es): No aplica

Fecha de Ejecución Auditoría: Abril de 2018 a marzo 2019.

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 procedimientos, caracterización del proceso, Mapa de riesgos y actividades que ejecuta el proceso para dar cumplimiento a sus objetivos

AICANCE:

Desde: Verificación de cumplimiento de los objetivos del proceso, revisando sus procedimientos, caracterización del proceso, 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, Hacer, Verificar y Actuar)

Periodo a evaluar: Abril de 2018 a marzo 2019.

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 el aplicativo Isolucion

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 Y JERARQUIAS dentro del proceso Asegurar Salud. Lo que permite que se asignen, se comuniquen y se entiendan los objetivos	X	
NUMERAL 7.1. 2. DE LA ISO 9001:2015	APOYO (PERSONAS): Se evidencia durante la visita de campo a auditoría médica, que hay recurso humano de contrato y de planta insuficiente que no alcanza a cumplir con la cantidad de trabajo que este demanda, lo que genera a la Organización retrasos en la oportunidad de los tiempos establecidos para la calidad, 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 espacios adecuados para el almacenamiento de las facturas que reposan en la SDS, ya que se evidenció durante las visitas de campo cajas en el piso sin estibas, sin el control de temperatura acorde a las necesidades y hasinamiento de cajas en las espacios vistos.	X	
NUMERAL 9.1.2 LITERAL A DE LA ISO 9001:2015	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Cuenta con dos mediciones de satisfacción de sus usuarios para el año 2018, se realiza el ejercicio de manera aleatoria, seleccionando en cada vigencia y estas son aplicadas a través de llamadas telefónicas.	X	
NUMERAL 7.2 DE LA ISO 9001: 2015	COMPETENCIA: 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.	X	
NUMERAL 9.2 DE LA ISO 9001: 2015	AUDITORÍA INTERNA: El proceso es auditado de manera periódica, 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 implementado y documentado las acciones de mejora resultado de su auto-gestión y de las auditorías 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

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Durante la auditoria se evidencio que algunos de los procedimientos aplicados en el proceso, no están documentados acorde a lo que se esta realizando PROCEDIMIENTO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL ASEGURAMIENTO SDS-ASS-PR-013 en las actividades 2,7,9 y 10 son realizadas por un profesional especializado y no por un técnico o profesional universitario como lo dice el procedimiento. Existe un formato no codificado que es utilizado para entregar la relación de las facturas a la empresa contratada para realizar la revisión de las cuentas médicas, es de recordar que todos los formatos utilizados en la Entidad deben estar codificados y controlados. La caracterización del proceso se encuentra desactualizada en la parte de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades se observa que en lo referente al talento humano está a julio de 2018.

CONCLUSIONES

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

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.

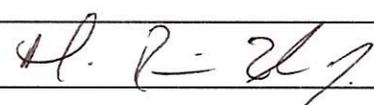
Cuenta con medición de satisfacción de sus usuarios, se realiza el ejercicio de manera aleatoria, seleccionando en cada vigencia un proceso diferente.

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.

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: Rocio Zabala

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
ROCIO ZABALA DIAZ	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
GLORIA MERCEDES LOPEZ PIÑEROS	