

DOC-MA-06 INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 18 a 21/09/2018

Expediente CA-221907

Nº informe: 12

Organización

Organización	Dirección *	Persona de Contacto*
FUNDACION ASILO SAN JOSE	AVDA FERNANDO ARCE, 18 39300 TORRELAVEGA (CANTABRIA)	D. Alfonso Herreros D ^a .Elvira Bolado

Datos de la Auditoría

Otros datos de la Organización

Tipo de Auditoría	Norma de referencia		Teléfono:*	942882141
Inicial	UNE-EN-ISO 9001:2015	X	Fax:*	
Extraordinaria	UNE-EN-ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/>	NIF:*	
Seguimiento	UNE-158101:2015	X	E-Mail:*	
Renovación	Fase 1	<input type="checkbox"/>		
	Fase 2	<input type="checkbox"/>		

Localizaciones auditadas:

Multisite si no

Centros de trabajo	Localización

Asistentes

Nombre	Función	Nombre	Función
D.LUIS L.	PRESIDENTE	D ^a .ELVIRA B.	R. DE CALIDAD, RESIDENCIA Y C. DE DIA
D ^a .LUISA M. I.	VICEPRESIDENTA		
D.ALFONSO H.	R. RRHH/ COMPRAS	D ^a .JUDITH/CARLOTA	TRABAJADORA SOCIAL
ALBERTO	FISIOTERAPEUTA RESIDENCIA	D ^a . LUISA M. R.	ATS
D ^a . BEGOÑA C.	DIRECTORA CENTROS DE DIA		
DR. RAMON F.	MEDICO	D ^a . MARTA Q.	PROVEEDORES
D ^a . ELVIRA	ADMISION	D. ANTONIO	MANTENIMIENTO RESIDENCIA
		D ^a . TAMARA	NUTRICIONISTA
D ^a . CARMEN	COCINA	D ^a . CAROLINA A.	ASESORA
D ^a . ANA	Auxiliares Centro de Día Sarón	D. DAVID	Fisioterapeuta, Centro de Día Sarón
D ^a . María	Fisioterapeuta Centro de Día San José	D ^a Sonia	Centro de día San José
D ^a . Angela	Enfermera San José	D ^a Anabel	Farmacia
D ^a LIDIA	Médico	D ^a Cristina	Podóloga
D ^a Zaida	Auxiliar 7 ^a planta	D ^a Estela	Auxiliar 6 ^a
D. Vicente	D. Financiero		

Equipo auditor	
ANGEL ARCONADA	Auditor Jefe
AJP <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/>

AJP= Auditor Jefe en Prácticas, A= Auditor, E= Experto, S= Supervisor, P= Prácticas y O= Observador
Confirmación del Alcance y datos de la auditoría

Alcance	Centro de Trabajo
GESTION DE CENTRO PARA PERSONAS MAYORES PARA ESTANCIAS RESIDENCIALES , PRESTANDO : SERVICIOS ASISTENCIALES. SERVICIOS SANITARIOS : SERVICIO MEDICO, DE ENFERMERIA Y SERVICIO DE FISIOTERAPIA Y REHABILITACION. SERVICIOS GENERALES : MANUTENCION, LAVANDERIA, LIMPIEZA, PELUQUERIA Y PODOLOGIA. CONTROL DE SALIDAS. SERVICIOS SOCIALES : ATENCION PSICOLOGICA Y ANIMACION SOCIOCULTURAL. CENTROS DE DIA: ANERO, ARNUERO, CAYON, SIERRALLANA Y TORRELAVEGA. Auditados, Residencia y dos Centro de Día: ANERO y SIERRALLANA .	

Confirmación del Plan de Auditoría

El plan de auditoría se ha cumplido según lo estipulado si no

En caso de respuesta negativa explicar las razones y los cambios en el plan:

Confirmación del cumplimiento de los objetivos de la Auditoría

Los Objetivos se han alcanzado según lo estipulado si no

En caso de respuesta negativa explicar las razones:

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.

- Determinación de la conformidad del sistema de gestión de la organización, con los criterios de auditoría para las actividades especificadas en el alcance.
- la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados.
- Identificar las oportunidades de mejora en la organización (si procede).

CRITERIOS DE AUDITORIA

- Normas identificadas en el encabezado del Plan de Auditoria
- Documentación del sistema de gestión de la organización.
- Reglamentos y Normativa de aplicación.

Introducción

- Presentación formal del equipo auditor.
- Presentación de ACCM.
- Revisión del alcance.
- Confirmación datos.
- Aclarar el papel del experto, observadores, supervisores (si procede).
- Ratificación Plan de Auditoría.
- Metodología de la auditoría.
- Independencia y confidencialidad.
- Confidencialidad y carácter muestral.
- Apelaciones, quejas y reclamaciones.
- Condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.

PLANIFICACIÓN DEL CICLO DE AUDITORIAS

<u>UNE-EN-ISO9001:2015</u>	<u>Seguimiento</u> <u>2º</u>	<u>Renovación</u>	<u>Seguimiento</u> <u>1</u>	<u>Seguimiento</u> <u>2</u>
4.Contexto de la organización	X			
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	X			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X			
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	X			
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	X			
5.Liderazgo	X			
5.1 Liderazgo y compromiso	X			
5.2 Política de la calidad	X			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X			
6.Planificación para el QMS	X			
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	X			
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X			
6.3 Planificación de cambios	X			
7.Soporte	X			
7.1 Recursos	Na			
7.2 Competencia	Na			
7.3 Toma de Conciencia	Na			
7.4 Comunicación	X			
7.5 Información documentada	X			
8.Operación	X			
8.1 Planificación y control operacional	X			
8.2 Determinación de los requisitos para productos y servicios	X			
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	Na			
8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente	X			
8.5 Producción y prestación de servicio	X			
8.6 Liberación de los productos y servicios	X			
8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes	X			
9.Evaluación del desempeño	X			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X			
9.2 Auditoría interna	X			
9.3 Revisión por la dirección	X			
10.Mejora	X			
10.1 Generalidades	X			
10.2 No conformidad y Acciones Correctivas	X			
10.3 Mejora continua	X			
No conformidades de auditoría anterior	X			
Comprobación Uso de Marca.	X			

	<u>Seguimiento</u> <u>1ón</u>	<u>Seguimiento</u> <u>2</u>	<u>Renovació</u> <u>n</u>	<u>Seguimiento</u> <u>1</u>
UNE-158101:2015				
3.Principios y objetivos	X			

DOC-MA-06 rev. 6.4 22 de Enero 2013

<u>3.1 Principios.</u>	X			
<u>3.2 Objetivos</u>				
<u>4.Incorporación de las personas usuarias al servicio</u>	X			
<u>4.1 Producción y prestación del servicio</u>	X			
<u>5.Atención a las personas usuarias</u>	X			
<u>5.1 Procesos relacionados con el cliente</u>	X			
<u>5.2 Valoraciones de seguimiento</u>	X			
<u>5.3 Plan de atención individual (PAI)</u>	X			
<u>5.4 Atención y cuidados personales</u>	X			
<u>5.5 Atención sanitaria</u>	X			
<u>5.6 Atención psicosocial</u>	X			
<u>6. Baja en el servicio</u>	X			
<u>6.1 Finalización del servicio</u>	X			
<u>6.2 Registros mínimos asociados</u>	X			
<u>7. Dirección de personas</u>	X			
<u>7.1 Política de dirección de personas</u>	X			
<u>7.2 Responsabilidad de la dirección</u>	X			
<u>8. Aspectos de organización y funcionamiento</u>	X			
<u>8.1 Planificación de la prestación del servicio</u>	X			
<u>8.2 Sistema de gestión del centro</u>	X			
<u>8.3 Plan de gestión</u>	X			
<u>9. Servicios generales de apoyo e infraestructura</u>	X			
<u>9.1 Infraestructura y equipamiento</u>	X			
<u>9.2 Proceso de compras</u>	X			
<u>9.3 Atención hostelera</u>	X			
<u>10. Seguimiento y mejora</u>	X			
<u>10.1 Evaluación del grado de satisfacción del cliente</u>	X			
<u>10.2 Verificación del sistema de gestión del centro</u>	X			
<u>11. Indicadores de calidad</u>	X			
<u>No conformidades de auditoría anterior /</u>	x			
<u>Comprobación Uso de Marca.</u>	X			

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

DESCRIPCIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS.

Tienen un Manual Integrado de la Gestión, para los dos sistemas de gestión (ISO9001:2015/UNE158101:2015), Ed. 6 de fecha 9-01-17. Está aprobado y firmado. El alcance no se ha modificado

CAMBIOS DOCUMENTALES O DE ORGANIZACIÓN SIGNIFICATIVOS.

Adaptación en 2017, a ISO 9001/UNE158101: Han incluido referencia a nuevos procesos, como: R.01.11, que incluye análisis del contexto, y R.01.09, Análisis de riesgos/oportunidades, P-07, Información Documentada, P-08, Evaluación del desempeño y mejora continua, en otros casos es cambio de nomenclatura e inclusión de referencia a UNE 158101.

Disponen de un mapa de procesos, con procesos numerados del P-01 al P-20

FIABILIDAD PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS.

Mantienen la misma sistemática de contratación externa del servicio, que en 2017. Adecuada objetividad e imparcialidad (misma auditora).

EVOLUCIÓN Y EFICACIA GLOBAL DEL SISTEMA EVALUADO. (Obligatorio en renovaciones)

Se considera un sistema adecuadamente implantado. Maduro