

DOC-MA-06 INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 17 a 21/06/2019 Expediente CA-221907 Nº informe: 13

Organización

Organización	Dirección *	Persona de Contacto*
FUNDACION ASILO SAN JOSE	AVDA FERNANDO ARCE, 18 39300 TORRELAVEGA (CANTABRIA)	D. Alfonso Herreros Dª.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	<input checked="" type="checkbox"/>	Fax:*	
Extraordinaria		UNE-EN-ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/>	NIF:*	
Seguimiento		UNE-158101:2015	<input checked="" type="checkbox"/>	E-Mail:*	
Renovación	X	Fase 1	<input type="checkbox"/>		
		Fase 2	<input type="checkbox"/>		

Localizaciones auditadas:

Multisite si no

Centros de trabajo	Localización

Asistentes

Nombre	Función	Nombre	Función
Dª. LUISA M.	PRESIDENTA	Dª.ELVIRA B.	R. DE CALIDAD, RESIDENCIA Y C. DE DIA
D. Vicente	Financiero	D. Alfonso	RRHH/Compras
Dª. CAROLINA	ASESORA		

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, Sª Mª CAYON, SIERRALLANA Y TORRELAVEGA (San José).	
Auditados, Residencia y dos Centro de Día: ARNUERO y Sª Mª CAYON .	

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

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>Renovación</u>	<u>Seguimiento1º</u>	<u>Seguimiento2</u>	<u>Renovación</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			

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

7.1	Recursos	X			
7.2	Competencia	X			
7.3	Toma de Conciencia	X			
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			

UNE-158101:2015	Seguimiento2º	Renovación	Seguimiento1º	Seguimiento2º
3. Principios y objetivos	X			
3.1 Principios.	X			
3.2 Objetivos				
4. Incorporación de las personas usuarias al servicio	X			
4.1 Producción y prestación del servicio	X			
5. Atención a las personas usuarias	X			
5.1 Procesos relacionados con el cliente	X			
5.2 Valoraciones de seguimiento	X			
5.3 Plan de atención individual (PAI)	X			
5.4 Atención y cuidados personales	X			
5.5 Atención sanitaria	X			
5.6 Atención psicosocial	X			
6. Baja en el servicio	X			
6.1 Finalización del servicio	X			
6.2 Registros mínimos asociados	X			
7. Dirección de personas	X			
7.1 Política de dirección de personas	X			
7.2 Responsabilidad de la dirección	X			
8. Aspectos de organización y funcionamiento	X			
8.1 Planificación de la prestación del servicio	X			
8.2 Sistema de gestión del centro	X			
8.3 Plan de gestión	X			
9. Servicios generales de apoyo e infraestructura	X			
9.1 Infraestructura y equipamiento	X			
9.2 Proceso de compras	X			
9.3 Atención hostelera	X			
10. Seguimiento y mejora	X			
10.1 Evaluación del grado de satisfacción del cliente	X			
10.2 Verificación del sistema de gestión del centro	X			
11. Indicadores de calidad	X			
No conformidades de auditoría anterior /	x			
Comprobación Uso de Marca.	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