

	<b>ASPRONAGA</b> Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Pagina número 1 de 6
	Perez Lugín, 10 C. P. 15011 Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: <a href="mailto:calidad-crb@aspronaga.org">calidad-crb@aspronaga.org</a> Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a>		Código del Documento <b>EST4-F-4</b>

Organización auditada: **Asociación Pro Personas con Discapacidad Intelectual de Galicia "ASPRONAGA". Centro Ocupacional y Centro de Día "Lamastelle"**

Alcance: **PROCESOS ESENCIALES Y DE APOYO (COCINA)**

Referencial: **UNE EN ISO 9001:2008**

Fechas: **9 de marzo del 2015**

# AUDITORIA INTERNA

<b>OBJETO</b>
<b>Informar sobre el grado de conformidad del sistema auditado así como de los puntos fuertes y áreas de mejora</b>


<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
Auditores	<b>RUBÉN MATEOS DOLORES ESTEBAN</b>
Observadores	

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>EMPLAZAMIENTOS</b>
Representante <b>Lisa Matos</b>	<b>Lamastelle – Oleiros ( A Coruña)</b>

## COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Los auditores han desarrollado su trabajo bajo compromiso de confidencialidad sobre toda la información a la que han tenido acceso



	<b>ASPRONAGA</b> Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página número
			2 de 6
Perez Lugín, 10 C. P. 15011 Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: <a href="mailto:calidad-crb@aspronaga.org">calidad-crb@aspronaga.org</a> Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a>		Código del Documento	Edición
		<b>EST4-F-4</b>	<b>02</b>

### REUNION INICIAL

Hora inicio: 10:00	Hora terminación: 10:30
<b>ASISTENTES</b>	
<b>CENTRO AUDITADO</b>	<b>EMPRESA ASPRONAGA</b>
<b>CLL y Centro de Día.</b>	

Se explicó el propósito y objetivos de la auditoría a realizar, consistente en los siguientes objetivos:

- Demostrar la conformidad del Sistema de Gestión auditado
- Identificar fortalezas del Sistema de Gestión
- Dar recomendaciones que propicien la mejora del Sistema de Gestión
- Levantar, si es del caso, en última instancia no conformidades del Sistema

### DESARROLLO DE AUDITORIA

La auditoria se desarrolló conforme al Programa de Auditoria, con la flexibilidad propia del trabajo de campo y ello supuso los siguientes cambios con relación a lo planificado:

**Horario de : 10:00- 17:00**

PERSONAS ENTREVISTADAS

Lisa  
 Sandra  
 Cristina  
 Susi  
 Laura Gómez  
 Chus Reboredo  
 Chus  
 M<sup>a</sup> José Piñeiro  
 Lucía Barral  
 Amparo  
 Fátima Porto  
 David (terapia ocupacional)  
 Eva Cea

Se han obtenido evidencias de la auditoria en base a un muestreo de las actividades de los procesos de los siguientes usuarios:

Miguel Martínez, Ángeles Martínez, Yolanda Boquete, Eva Cea, Cristian López.

 <b>ASPRONAGA</b> Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página número
		3 de 6
Perez Lugin, 10 C. P. 15011 Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: <a href="mailto:calidad-crb@aspronaga.org">calidad-crb@aspronaga.org</a> Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a>	Código del Documento	Edición
	<b>EST4-F-4</b>	<b>02</b>

## CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El SGC muestra conformidad con los requisitos establecidos en la norma de referencia.

Requisitos del Sistema	Conforme	No Conforme
4.1. Requisitos generales	X	
4.2. Requisitos de la documentación	X	
5.1. Compromiso de la dirección	X	
5.2. Enfoque al cliente	X	
5.3. Política de calidad	X	
5.4. Planificación	X	
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	X	
5.6. Revisión por la dirección	X	
6.1. Provisión de recursos	X	
6.2. Recursos humanos	X	
6.3. Infraestructura	X	
6.4 Ambiente de trabajo	X	
7.1 Planificación de la realización del producto	X	
7.2. Procesos relacionados con el cliente	X	
7.3 Diseño y desarrollo	X	
7.4. Compras	X	
7.5. Producción y prestación del servicio	X	
7.6. Dispositivos de seguimiento y medición	EXCLUIDO	
8.1 Generalidades	X	
8.2. Seguimiento y Medición	X	
8.3. Control del producto no conforme	X	
8.4. Análisis de datos	X	
8.5. Mejora	X	

	<b>ASPRONAGA</b> Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Pagina número 4 de 6
	Perez Lugin, 10 C. P. 15011 Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: <a href="mailto:calidad-crb@aspronaga.org">calidad-crb@aspronaga.org</a> Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a>		Código del Documento <b>EST4-F-4</b>

## FORTALEZAS IDENTIFICADAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### RESUMEN AUDITORIA: Cumplimientos y buenas prácticas

1.- Se ha realizado la Auditoría interna bajo los requisitos de la UNE en ISO 9001:2008 del sistema de Gestión de Calidad implantado en el Centro Laboral y Centro de Día de la Asociación Aspronaga..

2.-Evidenciamos que el SGC del CLL y Centro de Día está consolidado y sistematizado, lo que vemos como una gran oportunidad para avanzar e impulsar acciones innovadoras que tengan un impacto positivo en dimensiones de CV de los usuarios.

3.- No se ha detectado ninguna no-conformidad.

#### PUNTOS FUERTES:

1.- Destacamos **la página web** en la que se recoge toda la documentación del S.G.C de los servicios.

2. Resaltamos **la realización de talleres para familias** fomentando la participación de las mismas impulsado por la trabajadora social.

3.-Destacamos **la próxima puesta en marcha del nuevo modelo de PII** dentro de la nueva base de datos, lo que va a suponer un cambio de modelo cultural enfocado a la búsqueda de la CV de los usuarios.

	<b>ASPRONAGA</b> Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página número
			5 de 6
Perez Lugin, 10 C. P. 15011 Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: <a href="mailto:calidad-crb@aspronaga.org">calidad-crb@aspronaga.org</a> Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a>		Código del Documento	Edición
		<b>EST4-F-4</b>	<b>02</b>

## RECOMENDACIONES QUE PROPICIEN LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### RESUMEN AUDITORIA: Propuestas de mejora

- 1.- Mejorar la divulgación de la información a todos los trabajadores en relación a la oferta formativa y participación en equipos de trabajo.
- 2.- Incluir en el SGC la concreción de objetivos que a partir del PII desarrollan los profesionales de las unidades del CD, como pudimos constatar en la unidad llevada por Lucía Barral.
- 3.- Mejorar la situación de inactividad laboral (según el indicador 14,58%) programando actividades que mejoren las habilidades laborales de los usuarios aprovechando los recursos disponibles.
- 4.- Encaminar las acciones de proceso hacia las dimensiones de la CV de los usuarios.
- 5.- Mejorar la ratio de los cuidadores en las unidades.

### Observaciones

- 1.- Se observa la falta de registro del CLL1-F-04 y el registro CLL1.F08 en todos los usuarios auditados.
- 2.- Se observa que en la web, en donde está alojada la documentación del sistema:
  - 2.1 el proceso CLL4 enlaza con el CLL5.
  - 2.2 en el proceso CLL5 no permite acceder a "cuadernos de actividades grupales"
  - 2.3- no nos permite acceder al proceso CLL6.
  - 2.4. No se puede visualizar el CLL-F2.
- 3.- Se observa que en la acción nº135 en el cuadrante "derivada de" pone CLL8 cuando debe ser CLL7.
- 4.- Se observa en el indicador 2.1 del proceso 2, la meta no se corresponde ni con el enunciado del indicador ni con la medición.
- 5.- Se observa que los dos indicadores del proceso 6 son iguales.
- 6.- Se observa el enunciado del indicador del proceso APO4 está expresado en nº y la meta y la medición en porcentaje.
- 7.- Se observa que el indicador 3.1 del proceso 3 no está aportando valor al sistema debido a la situación laboral del profesional que tenía encomendada la captación de nuevos clientes.
- 8.- Se observa humedad en la pared que da salida a la finca en la zona de las neveras.

 <b>ASPRONAGA</b> Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Página número
		6 de 6
Perez Lugín, 10 C. P. 15011 Tfno.- 981-61.08.50 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: <a href="mailto:calidad-crb@aspronaga.org">calidad-crb@aspronaga.org</a> Web corporativa: <a href="http://aspronaga.org">aspronaga.org</a>	Código del Documento	Edición
	<b>EST4-F-4</b>	<b>02</b>

Ref	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo.	Categ.

Firma Auditores

Firma del Gerente de ASPRONAGA

Firma auditores observadores

Firma del responsable del Servicio

*[Handwritten signature: Dolores Alvarado]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*