

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA

SISTEMA DE GESTION INTEGRAL MECI1000:2005 – NTC GP1000:2009		
INFORME DE AUDITORIA		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: DETERMINAR EL NIVEL DE AVANCE DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, MODELO ESTANDAR DE COTNROL INTERNO Y RESOLUCION 2003 DE 2014, DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica al proceso Gestión Terapéutica- Banco de Sangre		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Revisión de los requisitos de las Normas NTCGP1000:2009 Gestión de la calidad para el sector público, MECI 1000:2005 – Resolución 2003 de 2014.		
EQUIPO AUDITOR: ADRIANA SANCHEZ		
FECHA DE AUDITORIA: Septiembre 21 de 2016		
RESULTADOS DE AUDITORIA:		
PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
GESTION TERAPEUTICA BANCO DE SANGRE Requisitos NTCGP1000:2009- MECI 1000:2014	Fortalezas 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El personal de apoyo de banco de sangre tiene conocimiento de los valores, principios corporativos, Misión, Visión institucional. El proceso ha identificado, analizado y valorado los riesgos del proceso, a través del mapa de riesgos. En cuanto al cumplimiento del mapa de riesgos, El proceso obtuvo un cumplimiento del 67.50%. Atendiendo que de 40 acciones de control establecidas, 27 fueron efectivas.
	Aspectos por mejorar 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	Se indago al grupo de apoyo del proceso donde se evidencio desconocimiento de la nueva estructura organizacional, la nueva política administración del riesgo y las políticas de operación establecidas en el código de buen gobierno. Se debe revisar e incluir dentro de la estructura organizacional el servicio transfusional, atendiendo que en este momento se encuentra activo. Así mismo, se debe incluir dentro del mapa de procesos el servicio transfusional como un subproceso.
	Fortalezas 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y	El subproceso banco de sangre cuenta con la documentación actualizada. Los documentos son controlados con la codificación vigente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

	comunicación 4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	El manual de procedimientos o documentos es de fácil acceso y legibles.
	Aspectos por mejorar 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información	Está pendiente por actualizar algunos procedimientos y formatos del servicio trasfusional.
	Fortalezas 5.3 política de calidad / módulo de planeación y gestión / componente Direccionamiento Estratégico/ 5.4 objetivos de calidad	El subproceso conoce la política de calidad. Tienen conocimiento al aporte que realiza el proceso banco de sangre y servicio transfusional desde los siguiente objetivos: “brindar a los usuarios un servicio cálido, seguro, oportuno, pertinente y continuo a un costo racional”, esta contribución se realiza a través de la atención de los usuarios donantes y encuesta interna aplicada en el subproceso. “Ofertar servicios especializados de acuerdo al nivel de complejidad de la institución, acordes con las necesidades de los usuarios de la región”.
	Fortalezas 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación/módulo de planeación y direccionamiento estratégico	El subproceso de banco de sangre cuenta con el siguiente talento humano: 01 director banco de sangre 03 Bacteriólogos 01 Auxiliar de enfermería 01 secretaria
	Aspecto por mejorar 6.4 Ambiente de trabajo / módulo de planeación y gestión/ componente Direccionamiento Estratégico	Factores que afectan las condiciones del trabajo: Fallas eléctricas, iluminación deficiente.
	fortaleza 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	Se encuentra Habilitado el servicio transfusional. El subproceso cuenta con la infraestructura adecuada de acuerdo a los requerimientos del INVIMA. Se cuenta con personal competente y suficiente para la prestación del servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		El servicio transfusional es prestado a aquellos pacientes hospitalizados que después de una valoración integral y profunda por parte del especialista surge la necesidad de la transfusión. Así mismo se da a conocer a los familiares de los beneficios y riesgos que podrían presentarse en el procedimiento.
	Aspecto por mejorar 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	El subproceso de banco de sangre actualmente se encuentra cerrado, se recomienda estudiar la viabilidad en la apertura del servicio.
	fortalezas 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio /7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento Estratégico	Se cuenta con los equipos biomédicos suficientes para la prestación del servicio. El subproceso tiene disponible software Edelphyn en el cual se reporta la validación de las pruebas, el software Dinámica gerencial. Se evidenciaron soportes de adherencias a los procedimientos, guías, protocolos, manuales, guías aplicados por banco de sangre y trasfusional. El personal se encuentra capacitado para la operatividad de los equipos biomédicos.
	Aspectos por mejorar 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio /7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento Estratégico	Se cuenta con plan operativo anual vigencia 2016, sin embargo no se ha realizado seguimiento corte primer semestre. No se cuenta con suficientes insumos-reactivos para el proceso de validación. No se cuenta con suficiente unidades de sangre.
	Fortalezas 7.5.5 preservación del producto y/o servicio	Las unidades de sangre son almacenadas en cadena de frio-nevera bajo temperatura de 2º a 6ºcc. Las unidades de sangre son identificadas, fecha de vencimiento y RH. El plasma es conservado a -18º, es identificado y la fecha de vencimiento es de 1 año.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

	fortalezas 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición	Los equipos biomédicos fueron calibrados en el mes de noviembre de 2015, próxima fecha a vencerse en el mes de noviembre 2016.
	Aspectos por mejorar 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición	No se ha cumplido con el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos en el primer semestre por parte de biomédica. Aunque se evidenciaron las hojas de vida de los equipos biomédicos, estas no han sido actualizadas. No se ha cumplido con el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
	fortaleza 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	La medición del desempeño del proceso se realiza a través de los indicadores de gestión, los cuales fueron reportados a la oficina de garantía de la calidad hasta el mes de agosto.
	fortaleza 8.2.4 seguimiento y medición del producto y/o servicio.	La satisfacción es medida a través de las encuestas de satisfacción aplicadas por el proceso de atención al usuario, en el cual los resultados siempre eran de felicitaciones. Hasta el mes de mayo se reportaron estos resultados, atendiendo que hasta este mes se encontraba habilitado banco de sangre.
	Fortalezas 8.3 control del producto y/o servicio no conforme	Al subproceso no le generaron no conformes por parte de otros procesos. Sin embargo, por autocontrol el subproceso de banco de sangre cuando se encontraba habilitado en el proceso de donación, algunos usuarios presentaban reacciones adversas a este procedimiento las cuales se evaluaban y se establecían acciones de mejora.
	Aspecto por mejorar 8.4 Análisis de datos/ Control de gestión	Se evidencio el análisis de datos para cada uno de los indicadores.
	Aspectos por mejorar 8.5.1 mejora continua/ 8.5.2 Acción correctiva /8.5.3 Acción preventiva	El subproceso de banco de sangre obtuvo un cumplimiento promedio anual del 44.44%, vigencia 2015, en la gestión del plan de mejoramiento. El proceso cuenta 02 planes de mejoramiento institucional generados a raíz de visita realizada por el INVIMA.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: ESC-REG-023
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERSIÓN: 01
	PREPARACION, APROBACION Y DISTRIBUCION DEL INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 17/02/2014

		Se recomienda gestionar las acciones establecidas en los planes de mejora institucional y por proceso. El personal de apoyo no recibió capacitación en los temas relacionados con MECI, Gestión de calidad y Garantía de la calidad. Se recomienda solicitar estas capacitaciones.
SUGERENCIAS: - Se recomienda al proceso de Banco de sangre propiciar la TOMA DE CONCIENCIA, en fortalecer y contribuir en el mejoramiento de los sistemas integrados de gestión, y el desempeño del proceso. - continuar gestionando la adquisición de insumos, reactivos y unidades de sangre. - Se sugiere dar estricto cumplimiento al mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos.		
FORTALEZA - Receptividad y disposición durante el ejercicio de auditoría por parte del grupo de trabajo. - Se cuenta con personal competente para el desarrollo de las actividades del proceso, así mismo conocen las funciones y objetivo del subproceso.		
ELABORO: ADRIANA SANCHEZ Auditora MECI-Calidad		APROBO: Dr. RAUL GARCIA LOYO Director