

	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 Documental -ARCHIVO		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Revisión de los requisitos de las Normas NTCGP1000:2009 Gestión de la calidad para el sector público, y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2014.		
EQUIPO AUDITOR: ADRIANA SANCHEZ		
FECHA DE AUDITORIA: Septiembre 15 de 2016		
RESULTADOS DE AUDITORIA:		
PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
GESTION DOCUMENTAL GESTION ARCHIVO GESTION HI Requisitos NTCGP1000:2009- MECI 1000:2014	Fortalezas 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El subproceso de archivo conoce los valores y principios corporativos, estructura organizacional, misión, visión. Se indago al personal de historias clínicas sobre el conocimiento de los valores y principios corporativos, Misión, Visión, políticas operativas, quienes respondieron con satisfactoriamente.
	Aspectos por mejorar 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El subproceso de archivo e historias clínicas, No conoce la política Administración del riesgo. Historias clínicas no conocen la nueva estructura organizacional. El subproceso de archivo obtuvo una calificación del 12.50% en la gestión del riesgo, atendiendo que de 08 acciones de control, se gestionó 01. El subproceso de historias clínicas obtuvo una calificación del 57.14% en la gestión del riesgo, atendiendo que de 21 acciones de control, se gestionó 12.
	Fortalezas 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación 4.2.3. control de	<u>Documentación actualizada en el primer semestre subproceso de Archivo:</u> Procedimiento diagnóstico integral de archivo, código: GTD/2-PRO-07, fecha: 30/06/16. Transferencias documentales, código: GTD/2-PRO-

	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

	documentos 4.2.4 control de registros	005, fecha: 22/12/2015. Elaboración, actualización y aplicación de tablas de retención documental, código: GTD-2-pro-006, fecha: 15/02/2016. Elaboración tablas de valoración documental, código: GTD-2-PRO-007, fecha: 23/02/2016. Registro de control de préstamo y devoluciones de documentos en el archivo, código: GTD/2-reg-004, fecha: 12/08/2016. Encuesta estudio unidad documental, código: GTD/2-reg:023, fecha: 15/02/2016, Cuadro de clasificación, código: GTD/2-REG-024, fecha: 23/02/2016. Tabla de valoración documental, código: GTD/2-reg-025, fecha: 23/02/2016. Rotulo de carpetas y cajas, código: GTD/2-REG-027, fecha: 2016. <u>Documentación subproceso Historias Clínicas:</u> Oportunidad en la entrega de historias clínicas, código: GTD/3-reg-001, fecha: 17/11/2015 registro de identificación de inconsistencias en los certificados del dane (nacidos vivos y defunciones), código: GTD/3-REG-002, fecha: 17/11/2015 Solicitud de copia de historias clínicas, código:GTD/3-Reg-003, fecha: 17/11/2015. Registro préstamo de historias clínicas, código: GTD/3-reg-004, fecha: 08/04/2014. Control de historias clínicas digitalizadas, código: GTD/3-reg-005, fecha: 17/07/2015.
	Aspectos por mejorar 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación/4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	Elaborar el Programa de Gestión Documental –PGD, bajo los lineamientos del Decreto 2609 de 2012, el cual debe ser armonizado con los demás sistemas integrados implementados en la entidad. No se han elaborado las tablas de valoración documental-TVD.

	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

		No se está aplicando el formato Planilla entrega de correspondencia, código: GTD/2-REG-006. No se evidencio el listado maestro de documentos y registros de los subprocesos Archivo e Historias clínicas. El Manual de Historias Clínicas está pendiente por revisar, aprobar por calidad para su respectiva socialización.
	Aspectos por mejorar 5.3 política de calidad / módulo de planeación y gestión / componente Direccionamiento Estratégico/ 5.4 objetivos de calidad	El proceso Archivo e Historias clínicas tiene conocimiento de la política de calidad. El aporte al cumplimiento del objeto “ mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad y garantía de calidad”
	Aspecto por mejorar 5.5.3 comunicación interna/ Eje de información y comunicación	El subproceso de Gestión de archivo elaboro la política de Gestión documental, sin embargo esta política no ha sido comunicada a todos los trabajadores de la entidad, ni publicada en los distintos medio de comunicación internos de la entidad. Se debe dar cumplimiento por parte de archivo al cronograma de capacitación por proceso. Realizar capacitaciones al personal de historias clínicas y archivo en temas relacionados con los sistemas integrados de gestión. Se recomienda propender y divulgar la TOMA DE CONCIENCIA a todo el personal independientemente de su modalidad de contratación y/o vinculación, apoyado en las capacitaciones, charlas y demás herramientas interactivas de comunicación interna que permita la toma de conciencia y compromiso de todos.
	Fortalezas 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación/módulo de planeación	El subproceso de Archivo cuenta con el siguiente talento humano: 01 Técnico en Archivo, planta 01 Auxiliar de servicios generales, planta 01 pasante SENA. Subproceso de Historia Clínicas: 01 Técnico historias clínicas, planta 01 Auxiliar Administrativo

	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

		01 Técnico Administrativo 01 pasante SENA
	Aspecto por mejorar 6.4 Ambiente de trabajo / módulo de planeación y gestión/ componente Direccionamiento Estratégico	El subproceso Archivo presenta condiciones que afectan la elaboración de actividades en el sitio de trabajo: Malos olores por la disposición de los residuos sólidos y hospitalarios cerca de la oficina. Goteras, deficiente iluminación, ruido por la planta eléctrica, humedad. Subproceso de Historias clínicas presenta las siguientes condiciones de trabajo: Goteras, inundación por filtración de agua, deficiente iluminación, Aire acondicionado en mal estado.
	Fortalezas 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	Gestión de archivo cuenta con personal competente y suficiente para el desarrollo de las actividades. Se evidencio inventario de bienes del subproceso de Archivo e Historias clínicas actualizado, remitido por almacén. Historias clínicas cuenta con personal competente para el desarrollas de las actividades.
	Aspectos por mejorar 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	El subproceso de Archivo no cumple con infraestructura de acuerdo a normatividad ley de archivo 594 de 2000. El subproceso no cuenta con las siguientes herramientas de trabajo: Impresora, fotocopidora, scanner, computador, línea internet. Historias clínicas no cumple con infraestructura. El subproceso de historias clínicas requiere de recurso humano, 02 auxiliares administrativos. Faltan computadores en los servicios asistenciales para que se ingresen las evoluciones de enfermería y médicas en el sistema-módulo HC. Se requiere impresora y computador en el subproceso de historias clínicas.
	Aspecto por mejorar 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio	El proceso cuenta con el plan operativo anual-POA, como una herramienta de gestión, sin embargo no se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las actividades.

	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

	/7.5.2 validación de los procesos / Modulo de planeación y Gestión / componente Direccionamiento Estratégico	Las Tablas de Retención Documental –TRD no han sido actualizadas; sin embargo es preocupante que en el año 2013 se realizó la contratación para la actualización de las TRD del hospital, a través del contrato prestación de servicios No. 2.0026 de 2013. No se realizaron adherencia y/o evaluación al personal del subproceso de Historias clínicas y Archivo. No se han realizado mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, por parte de sistemas. No se evidenciaron las hojas de vida de los equipos de cómputo de los subprocesos de Archivo e historias clínicas.
	Aspectos por mejorar 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	Se requiere la actualización de los módulos de Dinámica Gerencial en atención que no se están generando indicador de la correspondencia interna y externa. Se requiere actualización del software Dinámica Gerencial en atención que no hay trazabilidad de la información para la generación de los informes de Ley de historias clínicas.
	No conformidad 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	No se reportaron los indicadores durante el primer semestre. Se recomienda revisar los indicadores de gestión en atención a los datos que se vienen registrando. “Oportunidad en la entrega de la información solicitada”. Capacitación a los procesos/cronograma programado. Se recomienda revisar indicador de HC en relación a INDICADOR: “# HC actualizada, con # documento. Se han venido reportando los indicadores incompletos en razón a que no se ha reportado indicador “Adherencia procedimientos”, “capacitaciones al personal”.
	Fortaleza 8.3 control del producto y/o servicio no conforme	Al subproceso de archivo e historias clínicas no le generaron no conformidades.

	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

	Aspecto por mejorar 8.4 Análisis de datos/ Control de gestión	Los subproceso de Historias clínicas y Archivo deben mejorar el análisis de los indicadores y el diligenciamiento de todos los campos.
	Aspecto por mejorar 8.5.1 mejora continua/ 8.5.2 Acción correctiva /8.5.3 Acción preventiva	El subproceso obtuvo un cumplimiento promedio anual del 17%, insuficiente vigencia 2015, en la gestión del plan de mejoramiento, de 33 hallazgos se gestionaron 22 acciones. Se recomienda continuar gestionando los hallazgos pendientes. El subproceso de archivo no recibió capacitación de reinducción por parte de los responsables de MECI, Gestión de calidad, Atención al usuario. Solicitar capacitación. El subproceso historias clínicas obtuvo un cumplimiento promedio anual del 40%, deficiente vigencia 2015, en la gestión del plan de mejoramiento, de 15 hallazgos se gestionaron 05 acciones. Se recomienda continuar gestionando los hallazgos pendientes.
SUGERENCIAS: - Se recomienda propiciar la TOMA DE CONCIENCIA, en fortalecer y contribuir en la mejora de los sistemas integrados de gestión, y el desempeño del proceso. - Se recomienda de manera urgente la actualización de las tablas de retención documental –TRD - Elaborar el programa de Gestión Documental-PGD.		
FORTALEZA - Receptividad y disposición durante el ejercicio de auditoría por parte del grupo de trabajo del proceso. - Se cuentan con personal competente y humano.		
ELABORO: ADRIANA SANCHEZ Auditora MECI-Calidad		APROBO: Dr. RAUL GARCIA LOYO Director