

	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 Física y Ambiental (Recursos Físicos)		
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 12 de 2016		
RESULTADOS DE AUDITORIA:		
PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
GESTION FISICA Y AMBIENAL RECURSOS FISICOS Requisitos NTCGP1000:2009- MECI 1000:2014	Fortalezas 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El personal administrativo conoce la Misión, Visión, valores, principios corporativos. El subproceso de recursos físicos realizó la identificación, análisis y valoración de los riesgos que podrían afectar el desarrollo de las actividades, inmersos en el mapa de riesgos.
	Aspectos por mejorar 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	Capacitar al personal de mantenimiento en los siguientes temas: misión, visión, valores y principios institucionales, política del riesgo, políticas institucionales, mapa de procesos y estructura organizacional. El subproceso obtuvo una calificación del 69.23% en la gestión del riesgo, atendiendo que de 13 acciones de control, se gestionaron 09.
	Fortalezas 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación 4.2.3. control de documentos 4.2.4 control de registros	Se evidencio listado maestro de documentos y registros.
	Aspectos por mejorar 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información y comunicación/4.2.3.	Durante el primer semestre 2016, no se evidencio la actualización de documentos. Pendiente por elaborar, actualizar, aprobar y socializar la siguiente documentación:

	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

	control de documentos 4.2.4 control de registros	▪ Procedimiento almacenamiento, distribución oxígeno ▪ Procedimiento llenado del tanque de oxígeno ▪ Trabajo en alturas ▪ Lista de chequeo vehículos
	Fortalezas 5.3 política de calidad / módulo de planeación y gestión / componente Direccionamiento Estratégico/ 5.4 objetivos de calidad	El personal de mantenimiento desconoce la política de calidad. Socialización al personal de mantenimiento y administrativo los objetivos de calidad y el aporte del proceso al cumplimiento.
	Aspecto por mejorar 5.5.3 comunicación interna/ Eje de información y comunicación	Se debe establecer un cronograma de capacitación. El personal de mantenimiento no se encuentra entrenado ni certificado en trabajo de alturas Capacitar al personal de mantenimiento en los siguientes temas: ▪ Prevención de accidentes ▪ Manipulación y almacenamiento de productos químicos. ▪ Uso correcto de los elementos de protección personal. ▪ Trabajos en riesgos eléctricos ▪ Inspección de Trabajos locativos Entre otros temas inherentes al proceso. Se evidencia desconocimiento por parte del personal de mantenimiento de los sistemas integrados de gestión implementados en la entidad, y la importancia de estos para hacer las actividades con eficacia, eficiencia y efectividad. 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 y	El subproceso cuenta con el siguiente talento humano: 01 Líder del proceso 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

	direccionamiento	04 Técnicos de mantenimiento. 03 Auxiliares de mantenimiento 01 pasante SENA
	Aspecto por mejorar 6.4 Ambiente de trabajo / módulo de planeación y gestión/ componente Direccionamiento Estratégico	El proceso presenta hacinamiento, aunque se remodelaron las instalaciones el espacio es muy reducido. Atendiendo que el personal de mantenimiento manipula las bombillas fluorescentes, las cuales generan mercurio en vapor altamente contaminante, pero cuando se rompen o son tratadas como un residuo común (aplastado, comprimido y destruido), o eliminadas de manera inadecuada, constituyendo un riesgo para la salud humana y el ambiente. Se recomienda elaborar un procedimiento en el cual se instruya la manipulación de estas bombillas, así como incluirlo como un riesgo en el panorama de riesgos. Establecer capacitaciones en relación al manejo y recolección de estas bombillas. Coordinar con gestión ambiental la trazabilidad en el manejo de estas bombillas y disposición final.
	Fortalezas 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	Plan de mantenimiento hospitalario aprobado mediante Resolución No. 2.0700 de 2015. Se cuenta con personal competente. El subproceso cuenta con las herramientas y equipos suficientes para la prestación del servicio mantenimiento. El inventario de recursos físicos está asignado a la auxiliar administrativa, líder del proceso y conductores de ambulancia.
	Aspectos por mejorar 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	No cuenta con personal suficiente para cumplir con la alta demanda de mantenimientos correctivos y preventivos. Se debe estructurar mejor el plan de mantenimiento preventivo aires acondicionados e infraestructura, atendiendo que no especifica el número de mantenimientos por cada proceso, por

	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

		lo que es subjetivo el cumplimiento. Se debe realizar inventario de los bienes institucionales de infraestructura.
	Aspecto 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	Aunque se han realizado adecuaciones en algunos de los servicios asistenciales, se requiere la intervención y mantenimiento de la misma, atendiendo fallas presentadas en los servicios de urgencias, hospitalización. El subproceso cuenta con el plan operativo anual-POA, como una herramienta de gestión, sin embargo no se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las actividades.
	Fortaleza 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 evidenciaron soportes de las adherencias o evaluaciones realizadas al personal de los procedimientos, manuales, protocolos y demás documentos aplicados en el subproceso.
	Aspectos por mejorar 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	No se ha cumplido con el cronograma de mantenimiento preventivo a la infraestructura y aires acondicionados. No se cuenta con las hojas de vida de los aires acondicionados.
	Fortaleza 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	Se revisaron las hojas de vida y mantenimiento de las ambulancias, los mantenimientos están programados semestral: Ambulancia OYX-012 Ambulancia OYX-011 Ambulancia OEU-830 Ambulancia OEU-829 Ambulancia OEU 831 Furgon OZC-923 Camión OHK.724 Automóvil AVEO-OBG-887 Ambulancia OZC-938 Ambulancia OZC-840 MOTO, seguro vencido el 31-05-2016, no está en servicio, se solicitó avalúo para trámite de baja.
	No conformidad 8.2.3 seguimiento y	No se realizó reporte de los indicadores de gestión

	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

	medición de los procesos	del primer semestre.
	Aspectos por mejorar 8.3 control del producto y/o servicio no conforme	Al subproceso le generaron 01 NC, remitida por traslado asistencial por falta de combustible, acción: se notificó a Dirección cumplimiento de las pólizas. Acción abierta.
	Aspecto por mejorar 8.4 Análisis de datos/ Control de gestión	Se está realizando el análisis de datos, sin embargo no se reportaron los indicadores.
	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 29%, vigencia 2015, en la gestión del plan de mejoramiento. Se recomienda gestionar el cierre de estas acciones.
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 sugiere medir el desempeño de las personas que apoyan al subproceso a través de adherencias o evaluaciones de las actividades diarias realizadas. • Cumplimiento estricto del Plan de mantenimiento hospitalario.		
FORTALEZA • Receptividad y disposición durante el ejercicio de auditoría por parte del grupo de trabajo del subprocesos. • Se cuentan con personal competente y humano.		
ELABORO: ADRIANA SANCHEZ Auditora MECI-Calidad		APROBO: Dr. RAUL GARCIA LOYO Director