

	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 – Rehabilitación		
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 22 de 2016		
RESULTADOS DE AUDITORIA:		
PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	HALLAZGO
GESTION TERAPEUTICA REHABILITACION 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 rehabilitación tiene conocimiento de los valores, principios corporativos, Misión, Visión institucional. La identificación, el análisis y valoración del riesgo se realiza a través del mapa de riesgos. En cuanto al cumplimiento del mapa de riesgos, El proceso obtuvo un cumplimiento del 37.50%.
	Aspectos por mejorar 4.1, Requisitos generales/Modulo de planeación y gestión/ componente Administración del Riesgo	El proceso desconoce la nueva estructura organizacional, las políticas de operación, la nueva política del riesgo.
	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 han actualizado las guías de los servicios terapia física, terapia ocupacional, fonoaudiología, y algunos de terapia respiratoria. Los documentos son controlados con la codificación vigente. El manual de procedimientos o documentos es de fácil acceso y legibles.
	Aspectos por mejorar 4.2 Gestión documental / 4.2.1 Generalidades / información	Falta por actualizar 02 guías Terapia respiratoria.

	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 5.3 política de calidad / módulo de planeación y gestión / componente Direccionamiento Estratégico/ 5.4 objetivos de calidad	El personal de apoyo conoce la política de calidad. El proceso contribuye al cumplimiento de (02) objetivos de calidad a través de la atención y la oferta de servicios especializados. “brindar a los usuarios un servicio cálido, seguro, oportuno, pertinente y continuo a un costo” “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	Rehabilitación cuenta con el siguiente talento humano: 01 líder proceso y fisioterapeuta ocupacional 01 fonoaudióloga 02 fisioterapeuta física 03 fisioterapeuta respiratoria
	Aspecto por mejorar 6.4 Ambiente de trabajo / módulo de planeación y gestión/ componente Direccionamiento Estratégico	Factores que afectan las condiciones del trabajo: Se presenta humedad extrema en el consultorio de terapia respiratoria. Iluminación deficiente y goteras.
	fortaleza 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	Se encuentra Habilitado el servicio de Rehabilitación. Se cuenta con personal competente para la prestación del servicio. El subproceso de rehabilitación presta los servicios de terapia ocupacional, terapia física, terapia respiratoria, y fonoaudiología, a toda la comunidad Arauca, con los más altos estándares de calidad y equipos de última tecnología.
	Aspecto por mejorar 7.1 Planificación en la prestación del servicio / 7.2- 7.2.1 proceso relacionado con el cliente	El área de terapia respiratoria no cumple con la infraestructura. Se requiere profesional en terapia respiratoria.
	fortalezas 7.5.1 control de la producción y/o prestación del servicio /7.5.2 validación de los procesos / Modulo de	El subproceso cuenta con los equipos suficientes para la prestación de los servicios. El personal se encuentra capacitado para la operatividad de los equipos.

	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

	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. El subproceso aplica el software dinámica gerencial, en el cual se realiza la evolución diaria de las terapias, sin embargo en la HC no se incluyen los resultados de las audiometrías y las impedanciometrías, ocasionando con ello no disponer con un histórico y de estos exámenes de los pacientes. Falta la adquisición de electrodos. No se han realizado adherencias o evaluación a los procedimientos, protocolos, manuales, guías y demás documentos aplicados en el subproceso.
	fortalezas 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición	El equipo Audiómetro se calibro en noviembre 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 en el primer semestre por parte de biomédica. Aunque se evidenciaron las hojas de vida de los equipos biomédicos, estas no contienen todos los datos que requiere el formato. No se ha cumplido con el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
	Aspecto por mejorar 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	La medición del desempeño del proceso se realiza a través de los indicadores de gestión, el subproceso reporto los indicadores hasta el mes de agosto. Sin embargo estos indicadores no fueron reportados en su totalidad, durante este periodo no reporto (02) indicadores: “socialización de los documentos del proceso”, y “Adherencia a los documentos o procedimientos”.
	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 junio se reportaron estos datos por parte de la oficina de atención al usuario.

	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 8.3 control del producto y/o servicio no conforme	Al subproceso le generaron 01 N/C por parte de auditoria médica, en el cual se revisaron los procedimientos y se tomaron las 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 rehabilitación obtuvo un cumplimiento promedio anual del 39%, vigencia 2015, en la gestión del plan de mejoramiento. Se recomienda gestionar las acciones establecidas en el plan de mejora por proceso. Durante el primer semestre no se realizaron capacitaciones por autocontrol al personal del 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 debe propender a la TOMA DE CONCIENCIA, a través de las capacitaciones internas con el grupo de trabajo con el propósito de fortalecer y contribuir en el mejoramiento de los sistemas integrados de gestión, y el desempeño del proceso.		
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