 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.5
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas	Versión: 05
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

<b>Fecha de la Auditoria</b>	30 de Marzo de 2020 (Virtual)	
<b>Objetivo de la Auditoria</b>	Evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y si el sistema se ha implementado y mantenido eficaz, eficiente y efectivamente.	
<b>Alcance</b>	Prestación de los servicios de protección al adulto mayor en el Centro de Protección Belmira de Fusagasugá.	
<b>Criterios</b>	ISO 9001:2015, MIPG	
	<b>Auditados</b>	<b>Audidores</b>
	CBA Belmira Fusagasugá	Jaime Omar García Bautista
		Luis Eduardo Castro Castro

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### PLANIFICACION DE CAMBIOS

El centro de protección para el periodo 2019 y 2020 identifico un plan de planificación de cambios que pueden afectar la prestación del servicio.

El propósito de cambio planteado es la sistematización de la historia clínica por medio de la implementación de un software.

Dentro de algunas de las actividades planteadas se encuentran plan de trabajo de obras físicas, programación de capacitaciones del nuevo software, prueba piloto y seguimiento a la implementación.


#### SALIDAS NO CONFORMES

El centro de protección identifica las salidas no conformes para la prestación del servicio de asistencia a usuarios, con registro en el año 2019.

Se identifican quince (15) registros en la matriz de salidas no conformes, se evidencia unas salidas no conformes que no son precisas y requieren análisis y corrección en cuanto a contenido o eliminación por no ser una salida no conforme, sabiendo que puede ser un riesgo, evento adverso o hallazgo. Como, por ejemplo: la Número 2 *“Inoportuna atención del servicio relacionado con el aumento de las caídas de las personas mayores”*. Esta salida no conforme corresponde a seguridad del paciente y debe estar tipificado en Eventos adversos.

Número 3. *“No cumplimiento en los requisitos mínimos del proceso de habilitación frente a lo establecido en la resolución 2003 de 2014”*. Salida no conforme muy genérica sin especificar cual requisito se incumplió.

Número 7. *“No se evidencia una estandarización y socialización continua del programa de seguridad de la persona mayor”*. Salida no conforme muy genérica sin especificar cual

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.5
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas	Versión: 05
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

requisito se incumplió.

Número 9. *“La institución no tiene definidas las especificaciones técnicas para el CENTRO BIENESTAR DEL ANCIANO BELMIRA para la selección, adquisición, transporte, disposición final al uso de dispositivos médicos; así como los demás insumos asistenciales que utilice la institución “.* Salida no conforme muy genérica sin especificar cual especificación del programa se incumplió.

Número 11. *“No se tiene definida y/o establecida la agenda de atención medica “.* No identifica a que usuario no le prestaron el servicio médico.

Número 13. *“No entrega oportuna de los medicamentos por parte de la IPS (se demoran 1 mes en entregar los medicamentos generando pendientes en tiempos no establecidos por la Ley) “.* Esta salida identificada debe tratarse como un riesgo.

Número 14. *“fallas del módulo de medicamentos, perdida de la información ingresados, no permite hacer descargas de los mismos. ASI MISMO INFORMACION DE ESTUDIOS DE CASO, PAIN, MONITOREANDO Y SEGUIMIENTOS SE PIERDE LA INFORMACION “.* Debe considerar el o los casos puntuales de perdida de información; si es recurrente considerar un riesgo.

Número 15. Ídem a la 14.

### **MATRIZ DE RIESGOS**

El centro de protección cuenta con una matriz de riesgos donde identifica 12 riesgos de los cuales se podrían reevaluar uno o dos para ser eliminados por no haber presentado eventos en un tiempo de cinco años. Se evidencia adecuado seguimiento por parte de calidad. Se debe ajustar el matriz año a año.

### **INDICADORES DE GESTION**

(Información anexa al informe)


#### **Dirección-Coordinación:**

La matriz de indicadores para el área de dirección y coordinación identifica 13 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

#### **Psicología:**

La matriz de indicadores para el área de Psicología identifica 15 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

#### **Terapia Física:**

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.5
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas	Versión: 05
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

La matriz de indicadores para el área de Terapia Física identifica 15 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Nutrición:**

La matriz de indicadores para el área de Nutrición identifica 14 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Medicina:**

La matriz de indicadores para el área de medicina identifica 8 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Terapia Ocupacional:**

La matriz de indicadores para el área de Terapia Ocupacional identifica 12 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Enfermería:**

La matriz de indicadores para el área de Enfermería identifica 12 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Trabajo Social:**

La matriz de indicadores para el área de Trabajo Social identifica 17 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Regencia:**


La matriz de indicadores para el área de Regencia identifica 13 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Seguridad del Paciente:**

La matriz de indicadores para el área de Seguridad del Paciente identifica 15 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Ambiental:**

La matriz de indicadores para el área Ambiental identifica 13 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.5
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas	Versión: 05
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

**Sgsst:**

La matriz de indicadores para el área del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo identifica 6 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Técnico en Comunicación:**

La matriz de indicadores para el área de Comunicación 3 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**FORTALEZAS**

Seguimiento adecuado a la matriz de indicadores, aunque el número de registros sea gran tamaño.

La documentación y el control a la gestión de riesgos, buscando asegurar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción del usuario.

Mejora continua en la caracterización y descripción de las salidas no conformes identificadas para una buena prestación del servicio.

Disposición de la información solicitada de forma adecuada, conveniente y de forma rápida.

El buen manejo para los planes de mejora de una forma práctica, entendible y adecuada.

**ASPECTOS POR MEJORAR**


Continuar fortaleciendo el alcance de las salidas no conformes, identificando la salida puntual y no general.

Considerar la posibilidad de realizar una jornada de trabajo con el objetivo de revisar la cantidad de indicadores presentados por programa, que verdaderamente aporten a una buena prestación del servicio a los usuarios.

Fortalecer el seguimiento a los registros de las diferentes áreas de atención en el nuevo software para el manejo de historias clínicas; debido a que no se realizó el adecuado paralelo entre la Historia Clínica Física y el sistema.

**NO CONFORMIDADES**

No	Numeral	Descripción

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.5
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas	Versión: 05
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	Fecha : 23/05/2018

### OBSERVACIONES

Considerar la posibilidad en auditoria presencial de revisar el programa de seguridad en el paciente y el sistema de seguridad de salud de los trabajadores con sus planes y programas

### CONCLUSIONES

Se evidencia buena calidad en la prestación del servicio, en los diferentes programas de atención, de acuerdo al cumplimiento de los indicadores.

Se evidencia satisfacción de los usuarios por la prestación del servicio recibido, debido a no encontrar requerimientos en sus PQRS.

Es necesario que la dirección y la coordinación del centro de Protección realice un plan de manejo para el adecuado registro y conservación de las historias clínicas en el sistema de información.