



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.5

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas

Versión: 05

**FORMATO:** 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 al Adulto Mayor de Arbeláez.	
<b>Criterios</b>	ISO 9001:2015, MIPG	
	<b>Auditados</b>	<b>Auditores</b>
	CBA Arbeláez	Jaime Omar García Bautista

#### 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.

##### 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 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: *"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.

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



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.5

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas

Versión: 05

**FORMATO:** Informe de Auditoria

Fecha : 23/05/2018

## **MATRIZ DE RIESGOS**

El centro de protección cuenta con una matriz de riesgos donde identifica los riesgos para el centro de protección. Se recomienda realizar seguimiento eficaz por parte del gestor de calidad.

## **INDICADORES DE GESTION**

(Información aportada a través de correo electrónico.

### **Dirección-Coordinación:**

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

### **Psicología:**

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

### **Terapia Física:**

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

### **Nutrición:**

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

### **Medicina:**

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

### **Enfermería:**

 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 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 indicadores fichados por tipo, objetivo, nombre, meta, frecuencia de medición, formula y seguimiento.

**Regencia:**

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

**Ambiental:**

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

**Sgsst:**

La matriz de indicadores para el área del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo identifica 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 identifica 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 extenso

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.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.5

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas

Versión: 05

**FORMATO:** Informe de Auditoria

Fecha : 23/05/2018

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

Fortalecer el seguimiento a los registros de las diferentes áreas de atención para el manejo de historias clínicas; debido a que no se siguen presentando inconsistencias.

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.

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

Considerar la posibilidad de hacer adecuados emplames de los funcionarios de cargos como el gestor de calidad, el cual no se realizó adecuadamente con los debidos soporte para continuar con el trabajo anterior.

### NO CONFORMIDADES

No	Numeral	Descripción

### OBSERVACIONES

Considerar la posibilidad en auditoria presencial de revisar la planificación de cambios que afectan el desarrollo adecuado de programas y atención al usuario, así como, el cambio en el personal

### 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 que afecten el buen servicio.

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.