

	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas en Calidad	Versión: 06
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	echa : 22/11/2023

<b>Fecha de la Auditoria</b>	5 de marzo de 2024	
<b>Objetivo de la Auditoria</b>	Evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y verificar si el sistema se ha implementado y mantenido eficaz, eficiente y efectivamente	
<b>Alcance</b>	Prestación de los servicios de protección al adulto mayor del centro de protección de Chipaque.	
<b>Criterios</b>	ISO 9001:2015, MIPG, MECI	
<b>Auditados</b>		<b>Auditores</b>
CBA San José de Chipaque		Jaime Omar García Bautista
Angy Vanessa Ibáñez Navarra (Coordinadora) <a href="mailto:remapazcoordinacionchipaque@gmail.com">remapazcoordinacionchipaque@gmail.com</a>		Luis Eduardo Castro Castro
Claudia Liliana Rincón Mendez (Calidad)		Magda Patricia Chacon

### ACTIVIDADES REALIZADAS

Centro de protección de la Beneficencia de Cundinamarca es operado por la fundación Remanso de Paz viene funcionando desde el 11 de octubre de 2022, el centro actualmente cuenta con una capacidad instalada de 100 usuarios internos pertenecientes al contrato con la Secretaria de Integración Social del Distrito Capital, divididos en 71 hombres y 29 mujeres, se registran como novedad dos usuarios hospitalizados y uno en cita médica en Bogotá.

Para la atención de los usuarios según anexo técnico el operador dispone de 51 empleados y 2 por prestación de servicios.

La coordinación del centro de protección realiza reunión con el equipo profesional a fin de establecer y programar las actividades del mes, teniendo como base los comités efectuados periódicamente por las diferentes áreas de manejo de los usuarios, cronogramas de ejecución y actas entre ellos: Comité de Seguridad del Paciente y calidad, Comité de PQRS, Comité de Farmacovigilancia, Tecno vigilancia y Reactivo vigilancia, Comité de Historias Sociales, Comité de Gagás (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental) y Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**COMITÉ DE GAGAS:** Liderado por la Técnico Ambiental, (coordinador, auxiliar de gestión humana, servicios generales, jefe enfermería y técnica en seguridad y salud en el trabajo).

Se verifican las actas del comité de Gagás de los meses de enero 31 y febrero 29 de 2024, se socializan las actividades a realizar en el mes, conocer indicadores de gestión interna ambiental, fortalecimiento del plan de residuos hospitalarios.

El correo para el componente ambiental: [remapazambientalchipaque@gmail.com](mailto:remapazambientalchipaque@gmail.com)



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

Fecha : 22/11/2023

**Lavado De Tanques:** El lavado de tanques lo realiza la empresa, FUMIGACIONES 7:24SAS, Esta actividad se realizó el día 29 de noviembre de 2023 según certificado No. 65412; con periodicidad de seis (6) meses. El Centro de Protección cuenta con doce (12) tanques de 1000 litros cada uno, ubicados en el patio trasero, para la desinfección se utilizó una mezcla de Hipoclorito de sodio al 4.5%.

**Fumigación y Roedores:** La fumigación del centro de protección se efectuó el día 29 de noviembre de 2023 Según certificado No 65413 expedido por la empresa FUMIGACIONES 7:24 SAS. Producto Usado: Alpirix, rodentizada Ratunet en aspersión manual.

**Trampas de Grasas:** Mantenimiento del día viernes 28 de febrero de 2024. Se encuentra instalada una trampa de grasa para la institución y el mantenimiento y limpieza, incluye extracción de sólidos.

El mantenimiento lo realiza personal del centro de protección con vigilancia del técnico ambiental.

**Manejo de Residuos Sólidos y Peligrosos:** De acuerdo con el Plan de saneamiento básico del centro de protección, se manejan 4 subprogramas (manejo de residuos, manejo de agua, limpieza y desinfección y fumigación). El manejo de los residuos se clasifica peligrosos y no peligrosos. Los peligrosos son los residuos hospitalarios y los no peligrosos u ordinarios los clasifican en aprovechables y no aprovechables clasificados por colores verde, negro y blanco respectivamente.

Los residuos peligrosos los recoge la empresa Descot SAS. Las últimas recolecciones fueron el 25 de enero y 6 de febrero de 2024.

**Manejo de Aguas Negras:** La disposición de los vertimientos se hace por el alcantarillado del municipio.

**Certificación sanitaria de alimentos de la secretaria de salud del departamento:** consta del día 22 de febrero de 2024, con un porcentaje de cumplimiento del 93% con concepto favorable.

**Análisis Físico Químico y Microbiológico del Agua:** Análisis físico químico del agua del día 4 de noviembre de 2023 por la empresa BioQuim con resultado favorable en sus ensayos.

**Vigilancia y Control Sanitario:** Realizada el 16 de mayo de 2023 con acta Nro. VP2023-078, con concepto favorable del 97%.

**PLAN DE SANEAMIENTO BASICO:** Se cumple con el plan con actividades de limpieza, desinfección, se dispone de dispensadores de jabón, toallas de papel y jabón antibacterial; Así mismo la responsable de coordinar y supervisar las actividades de lavado de tanques, fumigación, roedores, trampas de grasa, plan de saneamiento básico y manejo de residuos sólidos es la Ingeniera ambiental del centro de protección. Capacitaciones del día 20 de febrero (legislación ambiental y sanitaria, Normograma aplicable, matriz de riesgos y aspectos ambientales y clasificación de los residuos hospitalarios y similares).



**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

echa : 22/11/2023

## **BASURAS Y RESIDUOS SOLIDOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACION:**

La recolección se realiza 2 veces al día (hora de almuerzo y cena) programada como ruta sanitaria (MAPA).

La basura y residuos sólidos son recolectados y se desechan en el cuarto general de residuos, una vez se termina de distribuir las comidas diarias.

## **EQUIPOS DE MEDIDA:**

La empresa prestadora del servicio del certificado de calibración es Life Tech Metrología, la última fecha de calibración fue el día 10 de noviembre de 2023.

Los equipos biomédicos que requieren mantenimiento y calibración se encuentran soportados en su respectiva carpeta. Se verifica equipo patrón de calibración. (Termómetros, gramera, jarras medidoras, bascula de plataforma)

## **HISTORIAS SOCIALES**

El Comité está conformado por: La coordinadora, terapeuta ocupacional, psicología, fisioterapia, trabajo social, enfermero jefe, regente de farmacia, nutricionista y gestora documental y calidad.

Se revisan las actas de comité de historias sociales con fecha 15 de febrero de 2024.

Se realiza seguimiento a las siguientes historias sociales:

Se revisa HS con cedula número 10172876 con fecha de ingreso 01 de octubre de 2014 con seguimientos de: Trabajo Social: seguimiento y/o evolución del 4 de diciembre de 2023. Psicología: con seguimiento del 4 de diciembre de 2023. Terapia Ocupacional: seguimiento 4 de diciembre de 2023. Fisioterapia: 4 de diciembre de 2023, Artes: 4 de diciembre de 2023, Gerontología: 4 de diciembre de 2023, Nutrición: seguimiento del 30 de enero de 2024, con dieta blanda hiposódica. Enfermería: seguimiento del 4 de diciembre de 2023. Con signos vitales del día 04 de marzo de 2024 TA 140/78, FC 58, FR 19, T 36.5, saturación de 93%. Medicamentos: Fluoxetina 20mg, levotiroxina 50mcg, esomeprazol 40mg, acetaminofén 500mg, hidroclotiazida 25mg, clozapina 100mg, difenhidramina 12.5 mg,

Se revisa HS con cedula Numero 1141333494 con fecha de ingreso 01 de julio de 2014, Trabajo social: con seguimiento del día 06 de diciembre de 2023. Psicología: 4 de diciembre de 2023. fisioterapeuta: 4 de diciembre de 2023. Gerontología: 4 de diciembre de 2023. Artes 4 de diciembre de 2023, Terapia Ocupacional: 4 de diciembre de 2023, Nutrición: seguimiento 31 de diciembre de 2023, con dieta blanda hipo sódica. Enfermería: 6 de diciembre de 2023. Signos vitales: 4 de diciembre de 2023, con TA 108/68, FC 62, Fr 18, T 36.1, SO2 79%. Medicamentos: Enalapril 20mg, salbutamol 100 mlg, bromuro de ipratropio 20mcg, trazodona 50mg, omeprazol 20mg, beclometasona 250mcg, Haloperidol 2mg, Escitalopram 10mg, amlodipino 5mg, furosemida 40mg, empagliflozina 10mg.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

echa : 22/11/2023

**COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Este comité es liderado por la Enfermera jefe, se verifican actas del 15 de enero de 2024 y el 16 de febrero de 2024. El objetivo del comité es verificar y analizar los diferentes eventos adversos e incidentes presentados en el periodo. Está conformado por todo el equipo interdisciplinario del centro de protección, utilizando como metodología el protocolo de Londres (7 causales).

En el año 2023 se presentaron 30 eventos adversos (caídas, mordedura animal doméstico).

Revisadas el acta de enero se registraron 3 eventos adversos (caídas de su propia altura).

### **COMITÉ PQRSD**

El procedimiento evidenciado durante la verificación de las PRQRS es adecuado, se da tramite en los términos de oportunidad y objetividad, todas las solicitudes tienen respuesta. Acta de apertura de buzón del día 10 de enero de 2024, sin quejas en las últimas aperturas de buzón.

El comité de convivencia está conformado por la psicóloga, trabajo social y 6 adultos usuarios y coordinación.

Se verifica cronograma de socialización de las reuniones familiares del año 2024: enero 22, febrero 23, marzo 18, abril 26, mayo 17, junio 21, julio 26, agosto 9, septiembre 18, octubre 16, noviembre 20 y diciembre 15. Con registro de asistencia de febrero y enero de 2024

### **HISTORIAS LABORALES:**

Se procedió a verificar las historias laborales tomando una muestra de 10 carpetas detectando que la auxiliar de recurso humano mantiene debidamente organizados y foliados los documentos que hacen parte del acervo documental de los empleados.

Los empleados contratados por O.P.S. están al día con el pago de seguridad social y se observa que cancelan al sistema de seguridad social en salud sobre el 40% del valor del contrato según lo ordenado por la norma.

Se evidencia el pago de la nómina del mes de enero de 2024, esta se cancela a los empleados por dispersión a las cuentas registradas, igualmente se verificaron de forma selectiva siete historias laborales entre ellos nutricionista, técnico en alimentación y auxiliares de cocina, evidenciando que todos cuentan con el carnet de manipulación de alimentos vigente y los exámenes de laboratorio requeridos de acuerdo a la norma. Documentos que reposan en las carpetas de cada uno de los empleados del servicio, en el centro de protección.



**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

echa : 22/11/2023

## **NUTRICION**

### **Instalaciones:**

En el recorrido efectuado por el área del servicio de alimentación se evidencia desinfección orden y aseo; además cada uno de los empleados que laboran en dicha área está debidamente uniformado, con la dotación requerida para su labor como es vestido u overol blanco, delantal, gorro, cofia y zapatos o botas y guantes.

Se tiene tamizado el control para el lavado y limpieza de verduras e instalaciones de acuerdo al requerimiento de la SIDIS.

Se examinan las historias laborales de los empleados del servicio de alimentación, comprobando que todos cuentan en su carpetas con los laboratorios respectivos de frotis de garganta, koh de uñas y coprológico; así como el curso para manipulación de alimentos.

La minuta tiene menús programados para 28 días, observando que la misma corresponde con la preparación servida a los usuarios a excepción de la torta plátano que se cambió por mantecada,

Se evidenciaron las contramuestras del día anterior del desayuno, constatando que se corrigió la falencia de la auditoria de 2023 en donde no se contaba con las muestras de la totalidad de los alimentos ofrecidos.

### **Dietas:**

Las dietas son entregadas al momento de servir los alimentos a los usuarios en el comedor, dado que las mesas están numeradas de acuerdo con el tipo de dieta bien sea hipoglúcida, hiposódica hiperproteica o hipercalórica etc y los usuarios ya saben en cual deben sentarse.

### **Alacenas Y Víveres:**

Se evidencia en las alacenas diferente surtido de viveres, los cuales se encuentran debidamente organizados en los estantes con el rotulo respectivo que identifica el producto y fechas de vencimiento, el suministro de víveres es mensual.

### **Cuarto De Verduras Y Frutas:**

Todo el mercado se encuentra organizado y distribuido por clase en sextas plásticas, se evidencia en general buen estado no se sienten malos olores, ni frutas o alimentos perecederos en descomposición. El suministro de fruver y carnes llega al centro cada 8 días.

### **Cuartos Fríos Y Refrigeradores:**

Se evidencia que todos los equipos de refrigeración cuentan en la parte frontal con la planilla de toma de temperatura, según los registros esta se lleva a cabo a la mañana, tarde y noche, en este sentido



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

echa : 22/11/2023

se verifica los congeladores que contienen Proteínas, Pulpas, y verduras; se constata para este efecto que la temperatura se registró en cada una de las planillas a la hora exigida en el formato. Cada uno de los equipos de refrigeración dispone de los termómetros empotrados, además de uno de punzón Registro de revisión por parte del calibrador.

### **STOCK DE MEDICAMENTOS**

La encargada del área de stock de medicamentos es la técnica en servicios farmacéuticos Jemmy Laura Rodríguez, organiza la dispensación en los carros de medicamentos los días viernes del mes y de la distribución por los alojamientos se encargan las auxiliares de enfermería de la estación.

El dispensario se encuentra organizado de acuerdo al tipo de medicamentos, los medicamentos están rotulados con fecha de ingreso y vencimiento y se observa control tanto en físico como en el sistema kardex. Se evidencia igualmente la toma de temperatura a la nevera de cadena de frio a la hora programada, los medicamentos de control se encuentran bajo custodia debidamente rotulados y semaforizados; en general el recinto se mantiene en condiciones de asepsia y orden para el manejo de medicamentos; sin embargo es necesario el arreglo o cambio del escritorio del puesto de trabajo de la Técnico.

### **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La revisión de estándares mínimos se realizó el día 23 de septiembre de 2023 la ARL Sura, con recomendación de curso de 50 horas para el técnico de seguridad y salud en el trabajo. Se evidencia certificado del técnico de 50 horas del día 4 de octubre de 2023

Comité de convivencia Laboral: Se revisa acta del 21 de diciembre de 2023

Copasst: acta del 27 de febrero de 2024. Presentación de trabajo con la ARL (sura).

Comité de Brigadas: cumplimiento de Ley 1072 de 2015, acta del 11 de diciembre de 2023.

El manual de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se encuentra aprobado el 13 de octubre de 2022.

Extintores: Se cuenta con 9 unidades de extintores así: 5 multipropósito, 3 de CO2 y 1 tipo solkaflam se efectuó mantenimiento a los extintores y se recargaron con fecha de expiración en marzo de 2023, al momento de la auditoria se realizaba la inspección para la respectiva recarga.

Concepto Técnico Bomberos: el día 29 de agosto de 2023 con concepto favorable

Certificado de Suelos: Uso Institucional de acuerdo a la secretaria de planeación e infraestructura del Municipio de Chipaque.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

echa : 22/11/2023

## MATRIZ DE RIESGOS

Se realizó seguimiento a la matriz de riesgos identificada para el centro de protección y apoyo para la matriz de 2023 y se verifican las tareas pendientes a ejecutar durante el año 2023 con el nuevo formato.

SE RECOMIENDA EVALUAR LOS RIESGOS POR CANTIDAD QUE NO GENERAN APOORTE AL PROCESO (20)

## PLANIFICACION DE CAMBIOS

Se revisa el formato de planificación de cambios del sistema de gestión de calidad de la Entidad, dos registros asociados para el año 2023. Construcción muro zona de patio y adecuación área de fisioterapia.

## SALIDAS NO CONFORMES

Se revisa el formato de salidas no conformes identificadas para el centro de protección y el formato de seguimiento de salidas no conformes solicitado por la Beneficencia de Cundinamarca del año 2023.

Se evidencia un registro de 2 salidas no conformes, la no entrega de pañales por parte de la EPS y evasión de un usuario el 4 de febrero de 2024.

## **SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS EN LA AUDITORIA DE LA VIGENCIA 2022:**

### **7.1.3 (Infraestructura)**

No se mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos.

**Infraestructura:** La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Evidencia:

Durante el recorrido de la auditoría, se evidencia daño en la infraestructura que ha obligado al desalojo de dos habitaciones, presentando incumplimiento al numeral 7.1.3 de la norma.

*Seguimiento:*

*5 de marzo de 2024*

**se realiza el cierre del hallazgo por construcción del muro en el mes de julio de 2023, generando seguridad en la prestación del servicio y ampliación de las 2 habitaciones**

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> Control Interno	Código: FT 5030-01-03.05
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías Internas en Calidad	Versión: 06
	<b>FORMATO:</b> Informe de Auditoria	echa : 22/11/2023

**Numeral 8.1 Competencia:**

No se determina adecuadamente las competencias para el desarrollo de las actividades del personal administrativo.

**Evidencia:**

En la entrevista realizada al líder del proceso de Talento Humano - Nomina, no se evidencia competencia adecuada y conveniente necesaria para el desarrollo de las actividades.

**Seguimiento:**

**Se cierra el hallazgo**, de acuerdo con la capacitación del día 22 de marzo de 2022 desde la sede principal del operador y con la formación al técnico de talento humano, igualmente se realizó evaluación del conocimiento. Así mismo ingreso una nueva empleada Karen Lorena López quien recibió el programa de inducción y reinducción con fecha septiembre de 2023 y al cargo el día 5 de diciembre de 2023 formato FT-GH-002; la citada funcionaria atendió la auditoria con pleno conocimiento y control de los procesos que lidera en el área.

**FORTALEZAS**

Se evidencia arreglo del muro de lavandería y habitaciones para el uso con capacidad de 18 personas.

Los auditados y los miembros del grupo de trabajo de los diferentes procesos evidenciaron buena actitud y disposición para la atención de la auditoría.

Se evidenció la existencia de un equipo multidisciplinario para la realización de las actividades en la Fundación Remanso de Paz.

Se creó el manual de compras o bienes y servicios de acuerdo a la normatividad (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019).

La adecuación del área de fisioterapia con máquinas como caminadoras, bicicletas estáticas, bandas elásticas, camillas, mancuernas.

**ASPECTOS POR MEJORAR**

Se debe revisar el manual de pqrdsf de la beneficencia de Cundinamarca, en cuanto al número de usuarios mayores que pertenecen al comité de convivencia, debido a que en el anexo técnico el requisito es mínimo 5 personas.

Se requiere instalación de puerta en el baño del salón de fisioterapia antigua capilla.

Cambiar o realizar mantenimiento al escritorio del puesto de trabajo del stock de medicamentos.

Realizar mantenimiento a los sanitarios ubicados en el cuarto de hombres salida al patio trasero. No descargan.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** Control Interno

Código: FT 5030-01-03.05

**PROCEDIMIENTO:** Auditorías Internas en Calidad

Versión: 06

**FORMATO:** Informe de Auditoria

echa : 22/11/2023

### NO CONFORMIDADES

No	Numeral	Descripción

### OBSERVACIONES

Realizar un ajuste o revisión a los salarios y condiciones de algunos profesionales, debido a que se encuentran por debajo del valor del mercado.

### CONCLUSIONES

Se evidencia buena calidad en la prestación del servicio, verificados los requisitos del convenio y anexo técnico.

Se evidencio la satisfacción de los usuarios por la prestación del servicio, como resultado de las buenas gestiones desarrolladas en el centro.