	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

N° AUDITORÍA: 1

Fecha: 08/11/2020

1. Objetivo: verificar el cumplimiento y conformidad del sistema de gestión de calidad en el Instituto de Rehabilitación y Habilitación Infantil Ebenezer de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 901:2015.


2. Alcance de la Auditoría: verificación y validación del sistema de gestión de calidad en todos los procesos del instituto de rehabilitación y habilitación infantil ebenezer.

3. Criterio de revisión: Norma que se articula en el sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015, como referente la ISO 19011:2018.

4. Auditor en formación: liceth karina perez jimenez

5. Entrevistados: Cesar lopez----- jefe de talento humano
Bibian macias ----- coordinadora

6. Documentos y programas revisados: fueron verificados bajo el procedimiento de control de la informacion documentada de la ips ebenezer todos los documentos, programas y registros que hacen parte del sistema de gestión de calidad.

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

7. Metodología

La metodología a utilizar en los procesos de auditoria interna será mediante la NTC ISO 19011:2018 como referente (directrices para la auditoria de los sistemas de gestión) en modalidad virtual o remota, esta fue adoptada debido a la emergencia sanitaria ante la pandemia por el COVID-19 en Colombia.

Principalmente, esta auditoria se enfoca en los aspectos del sistema de gestión de calidad, con el fin de identificar actividades de mejora, cumpliendo con el plan de auditoria, se realiza en su totalidad la actividad referenciada en el alcance.


Se realizó un acuerdo con la empresa sobre el uso de dispositivos móviles y cámaras, fotocopias de documentos, videos de actividades y entrevista teniendo en cuenta la confidencialidad de la informacion. Asi mismo se verifico el uso de los equipos y plataformas previamente definidas.

8. Actividades desarrolladas

El día 14 de diciembre de 2020 se realizó el proceso de auditoria interna del sistema de Gestión de calidad en ebenezer, en el cual se utilizó la plataforma zoom bajo los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015, informando acerca el objetivo, alcance, criterios a tener en cuenta para la realización de la auditoría interna.

El proceso de auditoria se desarrolló realizando la revisión de los requisitos de la norma NTC –ISO 9001: 2105, para verificar la informacion de suministrada por la ips se entrevistó con las personas en cargada de cada proceso.

Se realizó reunión de cierre en cual se presentaron resultados de la auditorías y se detectaron no conformidades del sistema de Gestión de calidad

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	


8.1 AUDITORIA INTERNA PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Aspectos positivos

- Se evidencia que tienen conocimiento de la política de calidad, objetivo de calidad, mapas de procesos, entre otros y se identifica el cumplimiento del proceso, ejecutando la socialización a todos los procesos mediante los diferentes medios de publicación.
- Por otra parte, se ve el compromiso de la alta dirección en el seguimiento, mejora continua y la sostenibilidad del SGC facilitando un mayor desempeño en la ejecución de todos los procesos.
- Se evidencia que hay transformación cultural y clima organizacional que aportan al desarrollo individual e institucional en EBENEZER.
- Se evidencia manejo y conocimiento de la información sobre el contexto interno y externo de la IPS.
- Se evidencia la evaluación de los riesgos con la nueva matriz conforme en la NTC ISO9001:2015, en cual se establecieron acciones de mitigación frente a los riesgos.
- Se tiene claro la identificación de las partes interesadas en EBENEZER

Oportunidades de mejora

- Se recomienda crear diferentes estrategias para reducir o minimizar debilidades, amenazas para así aumentar fortalezas y oportunidades encontradas en la matriz DOFA, con el fin de realizar seguimiento y revisión de la información sobre el contexto externo e interno en cual son pertinentes y que afectan la capacidad para lograr resultados previstos.
- Se recomienda capacitar a líderes de procesos en cuanto a la identificación de acciones correctivas y de mejora.
- Realizar la preservación de la información mediante nuevos soportes electrónicos es decir en medio digital con el fin de tener mayor eficacia y efectividad en la documentación y así disminuir tanto servicios de archivos.
- Se considera importante establecer estrategias de comunicación para conseguir periódicamente información sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Formar auditores internos en la IPS con el fin de tener mayor un adecuado funcionamiento de los procesos relacionado con el sistema de gestión de calidad.

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	


8.2. AUDITORIA DE PROCESOS MISIONALES

Aspectos positivos

- Se tiene buena aceptación y compromiso del personal al momento de recibir la auditoria.
- Se tiene conocimientos acerca de los protocolos y procedimientos sobre las diferentes áreas de atención.
- El portafolio de servicio que brinda la ips complementa todos los servicios de salud que requieren los usuarios.
- La estructura organizacional se encuentra dividida por consultorio que les permite trabajar de manera funcional a los terapeutas.
- Se realiza registro y seguimiento a las familias de los pacientes, mediante el registro de consentimiento informado y seguimiento a la prestación del servicio en cada área.
- La ips cuenta con equipos para la atención, sin embargo no todos los equipos están en funcionamiento.

Oportunidades de mejora

- Fortalecer los procesos de mejora continua.
- Mejoramiento del sistema de información con base a la satisfacción del usuario de la ips.
- Mejorar el horario de atención para recibir las terapias de manera eficaz y personalizada.
- Solo hay un indicador para medir la satisfacción del usuario de la ips y presenta carencia para realizar actividades de mejora continua.
- Fortalecer el uso de equipos tecnológicos en el cual permitan acceder a los servicios terapéuticos con el fin de brindar una buena atención terapéutica.
- Mejorar el control documental en los formatos utilizados en las diferentes áreas terapéuticas.
- Fortalecer la fidelización de los clientes (familias de los pacientes).

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

8.3. AUDITORIA INTERNA DE PROCESOS DE APOYO

Aspectos positivos


- Se evidencio una disposición asertiva para a atención de la auditoria y los requerimiento de la misma
- Se cuenta con personal idóneo para cada cargo a desempeñar.
- Hay mayor compromiso del personal con responsabilidades definidas, lo cual logra una mayor autonomía al interior de los procesos.
- Control y seguimiento de la gestión presupuestal.
- Mayor rapidez en las facturaciones y autorizaciones de los pacientes.

Oportunidades de mejora

- Fortalecer actividades de competencia del talento humano, asegurando formación y capacitación de la entidad para fortalecer la competencia de todos los líderes de proceso.
- Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas, para facilitar el acceso a la información del sistema de gestión
- Se recomienda hacer estrategias de socialización sobre el sistema de gestión de calidad para recordarles los conceptos básicos.
- Fortalecer actividades de seguimiento y medición para determinar acciones que permita la mejora continua de las actividades y procesos
- Fortalecer los resultados de los planes de accion de la evaluación de desempeño.

9. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES


Numeral	Requisito	Descripción del hallazgo
6.3	Planificación de los cambios	Se realiza la verificación del procedimiento de gestión del cambio pero no se evidencia la implementación de este.

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

9.1.2	Satisfacción del cliente	No se evidencia que las encuestas de satisfacción al cliente sean suficientes o sean representativas para la medición del porcentaje de Satisfacción.
7.3	Toma de conciencia	Los empleados de la entidad presentan dificultades en la apropiación y aplicabilidad de los conceptos relacionados con el SGC.
8.4.3	Información de proveedores externos	No se evidencia en el procedimiento de selección y evaluación de proveedores que no se encontró registro actualizados de selección de proveedores.
7.5.3	Control de la información documentada	Se verifica el procedimiento “control de información documentada” pero no se evidencia registro de su implementación.
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No se evidencia seguimiento de un cumplimiento eficaz de los planes de acción ya establecidos.
10	Mejora	No se ha registrado conformidades potenciales para la toma de acciones preventivas. Contraviniendo el numeral 10.

10. CONCLUSIONES


- Las no conformidades detectadas en la auditoria es una oportunidad de mejora para que ayude al fortalecimiento del SGC.

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

- A pesar que la auditoria no se dio forma presencial, es importante resaltar el compromiso e interés demostrado por la IPS para garantizar el proceso de la auditoria.
- Es importante seguir mejorando la satisfacción de nuestro usuarios, por tal motivo se requiere de constancia y efectividad de todos los empleados para que podamos mantener y mejorar el SGC
- Se resalta el compromiso y aceptación de la organización en la realización de la auditoria, ya que no se logró realizar de manera presencial.
- Hay disposición e interés por parte del líder del proceso y de su equipo de trabajo en la implementación del Sistema de gestión de calidad.
- Revisar por lo menos una vez al año el sistema de gestión de la calidad de LA IPS Ebenezer, realizando los ajustes que se consideren necesarios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los líderes de procesos definir las correcciones y las acciones correctivas que dieron origen a los hallazgos encontrados en la auditoria con el fin de resolver las causas encontradas.
- Se recomienda fortalecer el procedimiento de control de informacion documentada, con el fin de localizar con mayor facilidad la informacion del sistema y registro, garantizando fácil recuperación y disposición.
- Seguir mejorando el análisis de las recomendaciones recibidas de las encuestas de satisfacción al cliente y establecer un orden de prioridad e informar sobre los resultados al encargado del área.
- Por ultimo continuar con la implementación del SGC con el fin de que la ips mejoro su desempeño y vaya siempre hacia la mejora continua.
- Continuar aprovechando la tecnología como una oportunidad para la ejecución de auditorías a distancia (eficiencia en tiempos y en costos, agilidad por la disponibilidad la información, comodidad y flexibilidad para auditores y auditados, mayor “cobertura” porque se podrían hacer más frecuentes o incluso incluir más actividades y/o criterios).
- fortalecer la divulgación y socialización del Sistema Gestión de calidad, de tal manera que se garantice su conocimiento, interiorización y aplicación al interior del proceso

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	INFORME DE LA AUDORÍA	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

Elaborado por:

Liceth karina perez jimenez

