



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

MARZO – JUNIO 2016

(En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de ley 1474 de 2011)

SAN JUAN DE PASTO

JUNIO DE 2016

CALLE 22 No. 7 – 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 - Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO MARZO – JUNIO DE 2016

El presente informe, se da atendiendo a lo dispuesto en el Decreto 943 de mayo 21 de 2014, mediante el cual se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno; así las cosas se reporta información sobre los tres puntos estructurales del modelo estándar de control interno MECI como son:

- Control de Planeación y Gestión
- Control de Evaluación y Seguimiento
- Eje transversal de Información y Comunicación





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

CONTENIDO

1. Modulo de Planeación y Gestión

1.1 Componente del Talento Humano:

- 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos
- 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico:

- 1.2.1 Planes Programas y proyectos.
- 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.
- 1.2.3 Estructura Organizacional.
- 1.2.4 Indicadores de Gestión.
- 1.2.5. Políticas de Operación.

1.3 Componente Administración del Riesgo

2. Modulo de Evaluación y Seguimiento

- 2.1 Componente Auto Evaluación Institucional
- 2.2 Componente de Auditoria Interna
- 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Eje Transversal: Información y Comunicación



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

1. Modulo de Planeación y Gestión

1.1 Componente del Talento Humano

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

Uno de los programas bandera de la entidad que permite fortalecer el compromiso y la aplicación de los valores éticos de todo el personal sin duda ha sido el PROGRAMA DE HUMANIZACION DEL SERVICIO que se viene desarrollando en la entidad en los últimos años, programa que ha permitido potencializar la cultura de servicio y atención con el cliente interno y externo.

SEA Asesores Empresariales, contratistas encargados de desplegar el mencionado programa organizó una emotiva actividad, "Entrega de certificados de Humanización" la cual constituyó una nueva oportunidad para reconocernos como humanos capaces de trascender y hacer del servicio una experiencia de afecto y solidaridad hacia nuestros usuarios.





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

La ocasión fue aprovechada por la gerencia para hacer la presentación y entrega a los trabajadores del hospital, de los certificados del Sistema Integrado de Gestión: ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001 que en el pasado mes de febrero, en el evento de la Universidad de Nariño "Lanzamiento especialización en calidad", realizado en la Cámara de Comercio, ICONTEC hizo entrega de los certificados SIG al HUDN.



1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.

1. Durante el periodo marzo – junio 2016 el Comité de Bienestar Social aprobó el Programa de Bienestar Social para la vigencia 2016. El plan de incentivos no ha sufrido ningún cambio.
2. En cumplimiento del Programa de Bienestar Social Vigencia 2015, aprobado mediante acta No. 002 del 16 de abril de 2015, se programaron y realizaron las siguientes actividades:



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

- Gimnasio.
- Día del Trabajo.
- Reconocimiento a Secretarías.
- Reconocimiento a Bacteriólogos.
- Reconocimiento a Enfermeras.

3. Para el periodo comprendido de marzo a junio, desde la Oficina de Salud Ocupacional se han realizado las siguientes actividades:

- Mediciones ambientales de ruido (25 sonometrías y 200 puntos de iluminación, 9 puntos de confort térmico con sus respectivos informes y traslado para COPASST para seguimiento).
- Reunión con personal tercerizado para seguimiento de cumplimiento de normas en Seguridad y Salud en el Trabajo (programación establecida hasta diciembre de 2016).
- Inspección en acompañamiento de ARL Positiva para Riesgo Químico en área de Patología.
- Jornadas de vacunación para primer y segunda dosis para Hepatitis B.
- Inspecciones de riesgo biológico y capacitaciones cortas por Auxiliar de Enfermería en diferentes áreas.
- Reporte de accidentes de trabajo e investigación de los mismos dando cumplimiento a la Resolución 1401 de 2007.
- Se han realizado capacitaciones en temas de emergencias a cargo de Técnico de Emergencias Frank Serrano, quien ingresa al HUDN el 18 de Julio nuevamente.
- Se han realizado valoraciones por medico laboral de ingreso, periódico y de retiro.
- Capacitaciones por ARL Positiva a cargo de Psicóloga Esp. Salud Ocupacional.
- Se inicia actualización de Matriz Legal de acuerdo al Decreto 1072 de 2015.
- Se realizan capacitación en Accidente de Trabajo, Enfermedad Laboral, Riesgo Biológico, Elementos de Protección personal, Riesgo Biomecánico, Política contra consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, Legislación sobre el Sistema General de Riesgos Laborales.

4. En el periodo marzo - junio 2016 se presentó el informe de Evaluación de Desempeño correspondiente al periodo Febrero 2015 - Enero 2016 en el cual se





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

evidenció que el 51,3 % de los funcionarios de Carrera Administrativa evaluados obtuvieron una calificación "Sobresaliente"; Así mismo dentro del mismo periodo la Oficina de Talento Humano ha recibido evaluaciones parciales de funcionarios que por una u otra razón dejan de pertenecer a la Institución.

6. El Manual de Funciones y competencias laborales sufrió algunos cambios; durante el periodo marzo a junio de 2016 la Junta Directiva del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. en uso de sus facultades legales y reglamentarias firmó lo siguiente:

- Acuerdo 015 de 22 de abril de 2016 "Por medio de la cual se modifica el Manual de Funciones y Competencias Laborales en cuanto a Requisitos de Formación para el Cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 11 Área Funcional Recursos Físicos de la Planta de Personal del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E." (Planta Permanente).
- Acuerdo 011 de 15 de abril de 2016 "Por el cual se crea un nuevo cargo en la planta permanente del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E." (Planta Permanente).
- Acuerdo 012 de 15 de abril de 2016 "Por medio de la cual se modifica el Manual de Funciones y Competencias Laborales para el cargo denominado; Profesional Universitario Código 219 Grado 7 Área Funcional Oficina Jurídica, de la Planta Globalizada del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E." (Planta Permanente).
- Acuerdo 019 de 29 de junio de 2016 "Por medio del cual se crean unos nuevos cargos en la Planta permanente del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E." (Planta Permanente).
- Acuerdo 020 de 29 de junio de 2016 "Por el cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta permanente del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E." (Planta Permanente).
- Acuerdo 023 de 29 de junio de 2016 "Por medio del cual se prórroga la vigencia de unos empleos en planta temporal" (Planta Temporal).





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

7. Las capacitaciones desarrolladas en el periodo en mención fueron las siguientes:

- Asistencia a seminarios – capacitaciones - congresos.
- Sistema único de Acreditación.
- Aislamientos.
- Estrategia IAMI.
- Higiene de manos.
- Buenas prácticas de manufactura en el Lactario.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Sistema de Gestión Ambiental.
- Uso adecuado de medicamentos.
- Clases y manejo de extintores.
- Legislación de Riesgos.
- Concepto accidente de trabajo y enfermedad de origen laboral.
- Atención de Riesgo Biológico.
- Manejo de Estrés, Riesgo Psicosocial y Clima Laboral.
- Humanización en la Prestación del Servicio.

8. El porcentaje de cumplimiento del plan institucional de formación y capacitación en el primer semestre es del 32.02%.

9. El programa de inducción se realizó los días 2 y 3 de Marzo del año 2016, logrando una cobertura del 100% de los funcionarios ya que ésta estaba dirigida al personal tercerizado y nuevos contratistas con una participación de 148 personas.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico:

1.2.1 Planes Programas y proyectos.

1. En los meses de Mayo y Junio, la Oficina de Calidad con motivo de la próxima visita de Acreditación, capacitó en el Sistema Único de Acreditación y su plataforma estratégica a la Junta Directiva del HUDN

2. El HUDN ha participado en los siguiente programas:

- En el mes de Abril el Hospital se postuló con la experiencia exitosa "MEJORAMIENTO DEL APOORTE CALÓRICO Y NUTRICIONAL A MADRES DONANTES DEL BANCO DE LECHE HUMANA A TRAVES DE ALIANZA PUBLICO - PRIVADA" al 13º Premio por la Nutrición Infantil Fundación Éxito, 2016, en la categoría Promoción de la nutrición materno infantil – 1.000 días.
- En el mes de Mayo se postuló la experiencia exitosa de la Implementación del Sistema Integrado HSEQ al concurso POSITIVA PREMIA
- En el mes de Mayo, el HUDN se presentó en el 25 Foro Internacional de la OES, 1er Foro Latinoamericano ISQUA Calidad para la sostenibilidad en Salud ¿Cómo hacerla posible? participando con dos pósters temáticos denominados "Implementación d la campaña Reciclando en casa" y "Mejor nutrición, mejor calidad de leche humana donada.
- En el mes de Junio el HUDN participó en el II Foro Latinoamericano en Salud de la Revista América Economía y se postuló nuevamente al Ranking 2016, enviando la información requerida.

3. El HUDN solicitó referenciación en los siguientes procesos Urgencias, Facturación, Auditoría Médica y Contratación al Hospital General de Medellín, de lo cual está pendiente la confirmación por parte de dicha entidad.

4. El Plan de Desarrollo del Hospital Universitario Departamental de Nariño, se ha venido midiendo de acuerdo al cumplimiento de los objetivos estratégicos a través





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

de las acciones formuladas por cada uno de los procesos institucionales en los Planes Operativos Anuales (POA's).

Los resultados consolidados para el primer trimestre son:

ANALISIS DE INDICADORES POR PROCESOS	INDICADORES		NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
	GENERALES	ESTRATEGICOS	GENERALES	ESTRATEGICOS
CALIDAD	5	4	60,00%	75,00%
ATENCION AL USUARIO	18	2	72,22%	100,00%
AUDITORIA MEDICA	15	8	80,00%	75,00%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	42	4	83,33%	100,00%
DOCENCIA UNIVERSITARIA	12	4	33,33%	25,00%
GESTION DE LA INFORMACION	52	11	28,85%	27,27%
HOSPITALIZACION	127	4	64,57%	25,00%
JURIDICA	10	3	90,00%	100,00%
PLANEACION	4	4	25,00%	25,00%
QUIROFANOS Y SALA DE PARTOS	130	6	70,77%	66,67%
RECURSOS FINANCIEROS	108	12	56,48%	50,00%
RECURSOS FISICOS	102	9	84,31%	100,00%
RECURSOS HUMANOS	32	8	40,63%	50,00%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	41	6	60,98%	50,00%
SERVICIO FARMACEUTICO	21	2	61,90%	50,00%
SOPORTE TERAPEUTICO	53	1	0,00%	0,00%
URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA	85	4	81,18%	50,00%
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	15	4	53,33%	50,00%
TOTAL	872	96	62,04%	57,29%



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.

- No se han actualizado caracterizaciones de Procesos en este cuatrimestre ni al mapa de procesos, ni al organigrama del HUDN en este cuatrimestre
- En inducción general al personal y a Médicos Internos, se despliega el Sistema Integrado de Gestión y el Mapa de Procesos"
- Entre el mes de Marzo y junio se actualizaron los manuales correspondientes a los siguientes procesos y subprocesos: Gestión Comunicacional, Control Interno Disciplinario, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad del Paciente, Vigilancia Epidemiológica, Hospitalización, UCI neonatal, Banco de Leche, Patología, Banco de Sangre, Servicio Farmacéutico, Ambiente Físico, Tesorería
- El proceso de Gestión de Calidad cuenta con el formato de distribución de documentos controlados FRGCA-010, el cual se suscribe al procedimiento de control de documentos y registros, código PRGCA-003, el cual define que la divulgación se realiza a través de la INTRANET

1.2.3 Estructura Organizacional.

La oficina de Gestión de Calidad despliega el modelo de procesos institucional a través del proceso de despliegue de información mediante la estrategia Viernes de Calidad y la estrategia de educación continuada institucional

1.2.4. Políticas de Operación.

El Hospital cuenta con 15 políticas institucionales, La oficina de Gestión de Calidad despliega las políticas institucionales a través de la página web del Hospital, la intranet, adicionalmente se divulgan mediante la estrategia de Educación Continuada institucional.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

1.2 Componente Administración del Riesgo

En el mes de junio y julio se adelanto seguimiento a las matrices de riesgos por procesos de la entidad haciendo énfasis en los riesgos críticos establecidos. Los resultados de este seguimiento se presentaran en el siguiente informe.

RIESGOS CRÍTICOS			
No.	Proceso	Riesgo	Calificación
1	Urgencias	Inoportunidad en la atención en Urgencias.	MUY ALTO
2	Gestión Financiera	Deterioro del recaudo de cartera del HUDN.	MUY ALTO
3	Hospitalización	Falta de disponibilidad de cama para el usuario que solicita ingreso.	ALTO
4	Hospitalización	Inoportunidad en dar respuesta a interconsultas	ALTO
5	Gestión de la Información	Falla tecnológica y de redes	ALTO
6	Gestión de la Información	Perdida total o parcial de Historias clínicas y documentación	ALTO
7	Gestión de la Información	Inapropiado almacenamiento y custodia de historias clínicas y documentación	ALTO
8	Gestión de Docencia e Investigación	Incumplimiento de requisitos para ser Hospital Universitario.	ALTO
9	Gestión del Talento Humano	Evaluación de Desempeño Laboral Subjetiva	ALTO
10	Atención al Usuario	Apoyo insuficiente de la oficina de Atención al usuario y trabajo social a los diferentes servicios	ALTO
11	Gestión Estratégica	Baja confiabilidad de la información: Contar con información, datos y estadísticas no verídicas y poco confiables	ALTO
12	Gestión del Sistema Integrado de Gestión	Falta de seguimiento a los planes de mejora formulados desde los procesos	ALTO
13	Transversal Todos Los Procesos	Inseguridad de la información almacenada.	ALTO
14	Transversal Procesos Misionales	Falta de apego o adherencia a guías y protocolos clínicos GPS (Guías de Practica Clínica).	ALTO



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

15	Transversal Procesos Misionales (En Consulta Externa Cambia La Calificación - BAJO)	Fallas en la seguridad del paciente	ALTO
16	Transversal Procesos Misionales	Registro inadecuado e insuficiente de procedimientos en historia clínica	ALTO

2. Modulo de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Auto Evaluación Institucional y Componente de Auditoria Interna

La Oficina de Control Interno, en el período comprendido entre los meses de marzo a junio realizo diversos seguimientos y auditorias que estaban por fuera del Plan de Trabajo, en vista de la coyuntura presentada por el cambio de administración:

- Seguimiento a la contratación vigencia 2012- 2016 - seguimiento a 13 contratos macro
- Seguimiento específico contratación EKITEC
- Seguimiento Acta de Entrega e Informe de Gestión Wilson Larraniaga
- seguimiento Banco de Sangre
- Seguimiento Hemocentro
- Seguimiento Central de Esterilización
- Seguimiento contratación mesas quirúrgicas
- seguimiento agendas médicos especialistas
- seguimiento sanción DIAN

Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo comprendido entre los meses de marzo a junio de 2016 (actual).



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

Austeridad en el Gasto, correspondiente al segundo semestre de 2015, con un análisis que incluye de manera importante el comportamiento del gasto en personal de los últimos años, con miras a verificar la pertinencia en la continuidad de la Planta Temporal de la entidad.

Seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, informe cuatrimestral enero – abril 2015. El resultado fue publicado en la página web de la entidad.

La Oficina de Planeación, en desarrollo del procedimiento "Seguimiento y evaluación a la gestión" se cuenta con la frecuencia trimestral de revisión, consolidación y análisis de los datos obtenidos, al igual que se aplica la estrategia de divulgación "Conoce la Gestión de los demás" y presentación de informe basado en RIPS

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

En los meses de noviembre a enero se finalizó la primera etapa de implementación del software DRAUMA, consistente en parametrización del ambiente de gestión y capacitación al equipo de calidad en cada uno de los módulos contratados

En los meses de marzo y abril se dio capacitación a los líderes de procesos quienes son los usuarios finales del software en los siete módulos adquiridos.

En el mes de Mayo se hizo seguimiento a los planes de acción del Sistema Único de Acreditación, a los grupos de trabajo de los estándares de apoyo.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

Eje Transversal: Información y Comunicación

La recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se realiza a través de 4 mecanismos: de manera directa en la oficina de atención al usuario, a través de correo electrónico, a través de los buzones que se encuentran distribuidos en las diferentes áreas del hospital los cuales se hace apertura dos veces en semana (martes y viernes) y a través de la página www.hosdenar.gov.co, nuestros usuarios nos dan a conocer sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en cuanto al servicio recibido.

En el trimestre abril a junio, se han presentado:

COMPORTAMIENTO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ABRIL-JUNIO 2016

Quejas	28
Reclamos	96
Sugerencias	139
Felicitaciones	740

Se realizan las encuestas de **Satisfacción al Usuario** de manera trimestral, en el ultimo trimestre abril a junio se diligenciaron 429 encuestas, se realiza retroalimentación a las coordinaciones de los GIT, y de igual manera se realiza publicación de resultados de la encuesta de satisfacción en la pagina web del HUDN, para que los datos sean conocidos por los usuarios. El porcentaje de satisfacción global del último trimestre es del 96%.

OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS
ASESOR CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón para el Buen Vivir"

CALLE 22 No. 7 – 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 - Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



ISQua®