



UMNG-RECTOR-OFICIG

23/02/2016 02:53 p.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Señor Mayor General
HUGO RODRÍGUEZ DÚRAN
Rector

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA REALIZADA A LA
CESP: HUGO RODRIGUEZ MIRAN
DEFEND: RECTORA
FOLIOS: 16
DELEGADA: UMNG
REMITENTE: OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

(Recibido)

Universidad Militar Nueva Granada.
Bogotá

Asunto: INFORME DE AUDITORIA REALIZADA A LA DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Con toda atención me permito remitir el informe final de auditoría realizada a la División de Bienestar Universitario en los meses de octubre a diciembre.

Los criterios auditados se enmarcaron en la verificación de la gestión en los centros médico y odontológico en las diferentes sedes de la universidad, así como la verificación de acciones realizadas al plan de mejoramiento derivado de las observaciones de la CGR en las vigencias 2013 y 2014.

A continuación se presentan los resultados del proceso en mención.

Cordialmente,

Co(RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Desarrollo del proceso auditor

Se efectuó la revisión a los 17 requerimientos solicitados a la jefatura de Bienestar Universitario de la UMNG, mismos que fueron suministrados oportunamente en medio magnéticos y corroborados por la auditora líder del proceso mediante visitas de campo en las diferentes sedes de la universidad.

A continuación se presentan las observaciones más importantes:

1. Normatividad interna y externa que rige a los servicios médicos y odontológicos de la universidad en todas las sedes.

Se realizó verificación a la normatividad interna y externa aplicable a los procesos de asistencia en salud, determinándose que la gestión se apoya en la Resolución 2300 de 2014, que reglamenta, entre otros aspectos, la habilitación de los consultorios de medicina y odontología.

Por otra parte en cuanto a la normatividad interna la División de Bienestar Universitario tiene establecidos 6 procedimientos que se pudieron observar desde la plataforma KAWAK:

- Procedimiento atención de consulta médica, odontológica y psicológica v2
- Procedimiento diseño, ejecución y evaluación de programas formativos de extensión cultural y deportivo v2
- Procedimiento evaluación de satisfacción de los servicios de bienestar v1
- Procedimiento manejo de residuos hospitalarios y similares en consultorio médico y odontológico v4
- Procedimiento otorgamiento de apoyos económicos para la participación de estudiantes en eventos de formación académica v1
- Procedimiento vinculación y otorgamiento de apoyos a seleccionados deportivos y grupos artísticos v1.

2. Estructura interna administrativa actual de la División de Bienestar Universitario.

La División cuenta con una estructura administrativa proporcionada para su desarrollo en las tres sedes de la Universidad, existe una planta de personal.

2.1) Muestreo uniforme de Auditoría División de Bienestar Universitario

conformada por 24 funcionarios administrativos de niveles profesional, técnico y asistencial, dos docentes de tiempo completo y cuatro ocasionales. Sin embargo, se evidenció que se encuentran algunas personas vinculadas por modalidad de remuneración servicios técnicos, donde se ubican los talleristas que desarrollan las escuelas de deportes y artes, 3 capellanes, una auxiliar de enfermería, una diseñadora para difusión y un técnico de sonido e iluminación.

Se evidenció la ausencia de algunos cargos para el desarrollo de las prácticas deportivas y culturales, especialmente en los gimnasios de calle 100 y medicina, en donde las actividades se suplen con docentes de hora cátedra. Es importante resaltar que por el tipo de contratación no se debería manejar responsabilidad directa sobre algunos temas tales como asignación de inventarios o atención a requerimientos especiales de usuarios.

3. Documentación que evidencie el control de la prestación de los servicios médicos y odontológicos.

En cuanto al control de la prestación de servicio en los consultorios, se evidenció que se dispone de un libro en el cual se registra diariamente la atención de los pacientes. De la misma manera se observó un libro diario, en el cual se llevan los registros de medicamentos que son suministrados a los usuarios del servicio médico; se revisaron formatos con la relación de asistentes a las campañas de prevención y promoción en salud organizadas por el consultorio médico entre los cuales se observó: letra no legible en cuanto a la entrega de medicamentos, campos sin diligenciar; tachones, espacios entre fechas, fechas que no concuerdan con las campañas realizadas.

El historial de los pacientes se maneja en el software sistema MED 6.0, que sirve de soporte para la realización de reportes de instituciones de salud RIPS que la universidad debe rendir a la Secretaría de Salud para verificación. Esta aplicación permite el registro de manera simultánea con la consulta y se encuentra disponible en los consultorios tanto de la sede Calle 100 como del Campus en Cajicá. Cabe anotar que este sistema es consultado por cada uno de los funcionarios de los centros médicos y odontológico junto con el personal de psicología; es decir que las enfermeras, auxiliares y demás pertenecientes a los centros en mención tienen acceso a las historias clínicas de cada usuario sin importar la modalidad de consulta.

4. Relación del personal vinculado con contrato laboral y bajo la modalidad de órdenes de prestación de servicios (OPS) durante la vigencia 2015.

Con relación a la vinculación de OPS en la División de Bienestar Universitario, se pudo observar que 17 contratos se encuentran dentro del marco PDI 1102 y 1103 en las áreas de Pom, porras, rugby, maquillaje, ciclo montañismo, patinaje, defensa personal, capoeira, esgrima, maquillaje y protocolo, narración oral origami, teatro infantil, arte circense, hip-hop y danza entre otros. Llama la atención la OPS 212 diseño gráfico, la cual está establecida para suplir las necesidades de publicidad y convocatoria para los diferentes eventos organizados por la División de Bienestar.

5. Relación de personal en planta y novedades de traslados

En referencia a la relación de planta de personal se observa que en la Facultad de Medicina no existe una coordinación oficial de la División, por cuanto la funcionaria responsable del área, está vinculada como Secretaria Ejecutiva, cumpliendo funciones administrativas que competen a un profesional, en temas para la toma de decisiones en los eventos requeridos.

Así mismo, en esta sede en el área gimnasio, no existe un funcionario que responda por el manejo de los bienes y las actividades que requieren control.

De igual manera se observó que en la Facultad de Medicina no se encuentra habilitado un servicio de salud, siendo las actividades de prevención y promoción, asignadas a una Auxiliar de Enfermería contratada mediante OPS.

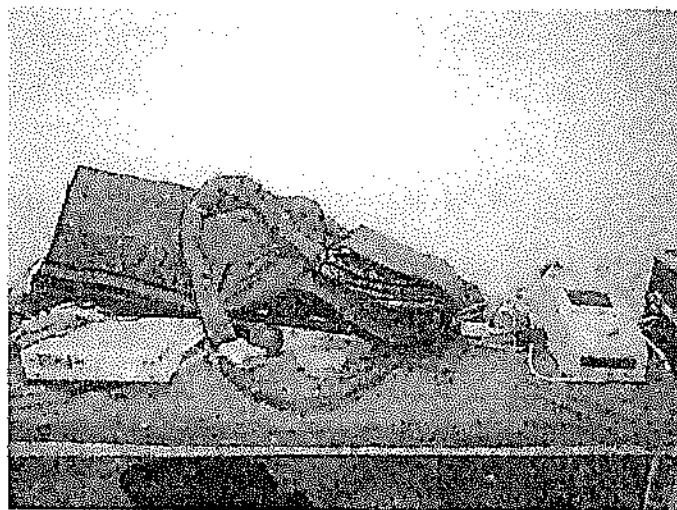
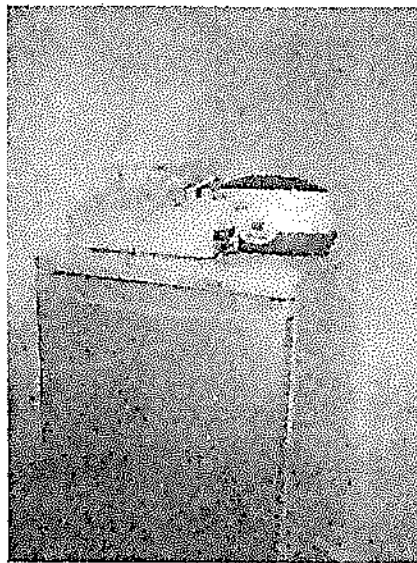
Como única novedad de traslado se evidenció que la profesional Consuelo Aguilera, fue destinada para el apoyo financiero y contable en el mes de marzo.

6. Plan de mantenimiento de los equipos para los consultorios médicos y odontológicos, de las tres sedes para la vigencia 2015.

El mantenimiento preventivo y correctivo de equipos médicos y odontológicos fue asignado mediante orden de servicio N° 459, del 1 de julio de 2015, a la empresa Cibermedical, por \$9.989.940, en lo corrido del año se ha practicado una visita el día 3 de agosto, quedando pendiente otra revisión para el mes de enero de 2016 de acuerdo con la programación realizada por el personal del área.

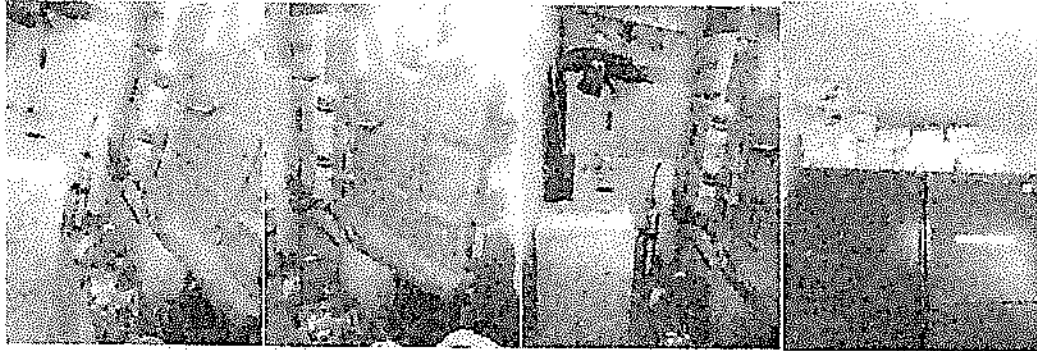
Cabe resaltar que los mantenimientos de los equipos médicos y odontológicos requieren de una revisión según la ficha técnica establecida por los proveedores o fabricantes, razón por la cual es importante realizar la revisión de cada equipo con un histórico que contemple un seguimiento de tipo preventivo, con el fin de realizar la prestación de los servicios a los usuarios de manera óptima y sin contratiempos.

Por otra parte se evidenciaron equipos para la práctica de fisioterapia que no se encuentran en el inventario, sin marca, e identificación.

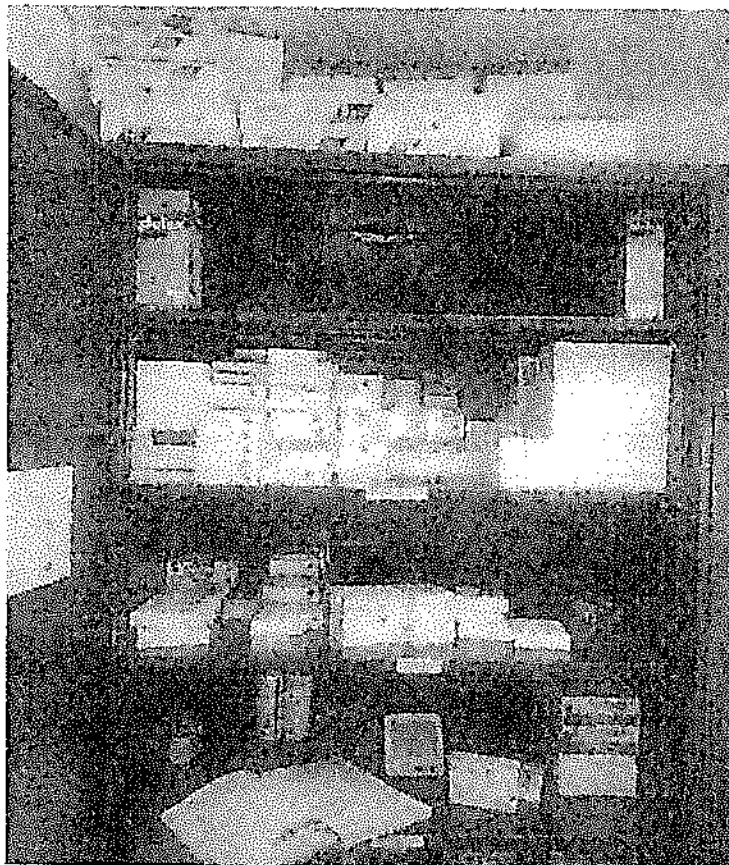


7. Relación de suministros para la vigencia 2015 en los consultorios médicos y odontológicos de las tres sedes. (inventarios)

Medicamentos que no cumplen las condiciones de almacenamiento y camilla sin su debida utilización.



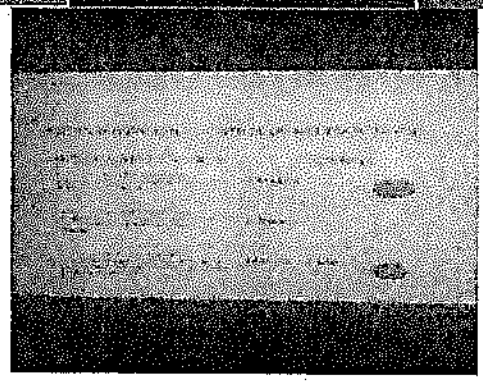
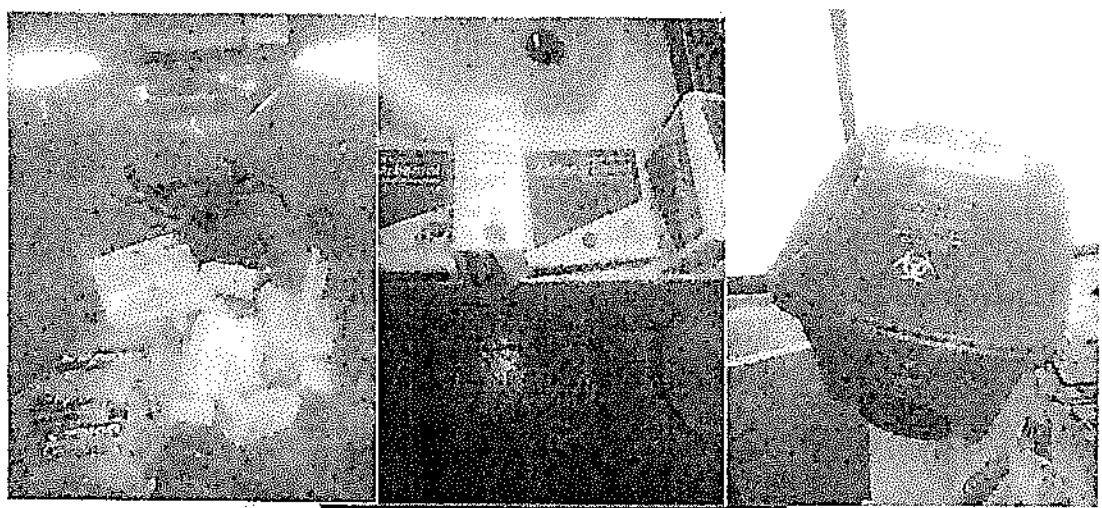
Medicamentos por vencer en gran cantidad, ciclo de semaforización desactualizado.



Medicamentos que no se encuentran en los inventarios.



Medicamentos vencidos



Sin las condiciones de temperatura necesarias



8. Horarios establecidos para el personal de los centros médicos y odontológicos.

Se tiene establecido para los funcionarios de los centros médicos y odontológicos los siguientes horarios conforme con lo estipulado en el Reglamento del personal administrativo así:

Jornada de la mañana: lunes a viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada de la tarde: lunes a viernes de 2:00 pm a 10:00 pm

Sábados: de 7:00 am a 12:00 Cada 15 días

Se pudo evidenciar que la mayoría de los funcionarios asignados a estos servicios no cumplen con los horarios establecidos; notándose retardos en la prestación de los servicios en todas las sedes de la universidad.

9. Carga laboral detallada de los funcionarios de la División de Bienestar Universitario.

Administrativamente, en forma mensual los consultorios reportan las estadísticas de atención a la División de Bienestar Universitario en las que se registran el número de pacientes, estudiantes, docentes y administrativos, por sexo, tipo de consulta y facultad.

Se evidenció que en el comparativo estadístico en referencia al año inmediatamente anterior, ha disminuido notablemente en la atención de los usuarios en los centros médicos y odontológico con una variación del -19.3%; situación que obedeció a los lineamientos y disposiciones impartidos por la dirección de la Universidad para la atención de pacientes en urgencias, certificaciones para los estudiantes que asisten al gimnasio, atención básica del servicio y las campañas de prevención y promoción.

10. Información del sistema SIABUN, permisos, funciones, informes, reportes, soporte de mantenimiento e interoperabilidad con los demás sistemas de información en la UMNG.

El Sistema de Información Administrativo de Bienestar Universitario (SIABUN) es una plataforma cuya función principal es la elaboración de informes estadísticos, a través de una interfaz de fácil manejo, tanto para las personas directamente encargadas de alimentar la información, como para aquellas que lo administran. Este software fue contratado con la empresa ANOUJAA SAS, quién se encargó del diseño y parametrización de los requerimientos establecidos por la División de Bienestar Universitario.

A la fecha y luego de dos años de mantenimiento se han desarrollado un total de 14 módulos, donde se registra la información de las diferentes áreas de la División, siendo una herramienta que facilita el control estadístico, aunque no de manera confiable.

Para el manejo del aplicativo se ha designado una persona con conocimientos en el área administrativa que labora en la División como Secretario Ejecutivo, quién es el encargado de verificar el ingreso de reportes de los docentes, expedir excusas, hacer seguimiento al ingreso de los datos, inscribir estudiantes, crear las claves de acceso, establecer los mecanismos de control, generar informes de gestión según sean requeridos, actividades supervisadas y autorizadas por el Jefe de la División de Bienestar.

11. Relación, soportes y registro en SUE de la entrega de apoyos a los estudiantes durante el 2015, a eventos de carácter académico.

En el año se realizaron un total de 166 resoluciones de apoyos a eventos académicos beneficiando a 466 estudiantes de los diferentes programas académicos, como se evidencia en el cuadro anexo.

FACULTAD O PROGRAMA	SEDE	VALOR APROBADO	VALOR EJECUTADO	PORCENTAJE
PREGRADO MEDICINA	MEDICINA	34.000.000	33.618.656	99%
POSGRADO MEDICINA ATENCION PREHOSPITALARIA	MEDICINA	30.000.000	21.863.550	73%
INGENIERIA INDUSTRIAL	CALLE 100	24.000.000	21.263.550	89%
INGENIERIA CIVIL	CALLE 100	24.000.000	23.919.200	100%
INGENIERIA MECATRONICA	CALLE 100	25.000.000	7.829.150	31%
INGENIERIA MULTIMEDIA	CALLE 100	20.000.000	10.953.950	55%
INGENIERIA TELECOMUNICACIONES	CALLE 100	20.000.000	16.651.350	83%
ITEC	CALLE 100	5.000.000	644.350	13%
POSGRADOS INGENIERIA ADMINISTRACION EMPRESAS	CALLE 100	12.000.000	11.598.300	97%
CONTADURIA	CALLE 100	12.000.000	11.999.950	100%
ECONOMIA	CALLE 100	8.000.000	4.333.050	54%
POSGRADOS CIENCIAS ECONOMICAS	CALLE 100	8.000.000	0	0%
RELACIONES INTER.	CALLE 100	40.000.000	10.305.050	26%
ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD	CALLE 100	14.000.000	12.809.600	91%
DERECHO	CALLE 100	30.000.000	7.732.200	26%
HUMANIDADES	CALLE 100	23.000.000	7.732.200	34%
INGENIERIA INDUSTRIAL	CAMPUS	10.000.000	1.288.700	13%
INGENIERIA CIVIL	CAMPUS	10.000.000	9.020.900	90%
INGENIERIA MULTIMEDIA	CAMPUS	10.000.000	2.800.000	28%
CONTADURIA	CAMPUS	5.000.000	4.510.450	90%
PREGRADO BIOLOGIA	CAMPUS	20.000.000	20.000.000	100%
MAESTRIA EN BIOLOGIA	CAMPUS	12.000.000	11.999.995	100%
TEC, HORTICULTURA	CAMPUS	5.000.000	4.977.000	100%
RELACIONES INTER.	CAMPUS	12.000.000	3.177.400	26%
DERECHO	CAMPUS	20.000.000	14.457.000	72%
ESTUDIOS A DISTANCIA	CAMPUS	14.000.000	6.442.800	46%
CONSEJO ACADEMICO		4.000.000	0	0%
CONSEJO BIENESTAR		4.000.000	644.350	16%
		475.000.000	293.526.651	

Durante el período se reintegraron un total de 35 cheques correspondientes a los apoyos no utilizados, por un valor de \$ 22.949.150 los cuales fueron confirmados por la División de Bienestar con la Tesorería de la Universidad, hecho que indica que algunas solicitudes de los estudiantes avaladas por los programas o facultades no se cumplieron, incidiendo en un alto desgaste administrativo generado por el trámite que conlleva la expedición de las resoluciones y anulación de los cheques.

Se puede establecer que el presupuesto asignado por la División de Bienestar Universitario a los diferentes programas académicos para que apoyen la movilidad estudiantil de sus estudiantes, correspondió a una ejecución en el año del 61%, observándose una débil planificación de algunas dependencias en la gestión de apoyo y seguimiento para la movilidad estudiantil, hecho que incidió notablemente en la ejecución total del presupuesto asignado a la División para el desarrollo de sus programas y proyectos.

12. Relación y soportes para los eventos realizados por bienestar universitario no académicos a 31 de agosto de 2015.

En el 2015 se realizaron 41 resoluciones de apoyo a 1.503 estudiantes que asistieron a eventos artísticos y deportivos, en el ámbito Local, Regional y Nacional con una inversión de \$ 347.121.850. Eventos que fueron avalados con las respectivas resoluciones y la previa revisión de cumplimiento de requisitos establecidos por las diferentes entidades u organizaciones encargadas de direccionar el deporte y la cultura, así como por parte de la División de Bienestar.

13. Relación y soportes de actividades realizadas por la División de Bienestar Universitario en ejecución del plan de inversión 2015.

De acuerdo con el balance de actividades presentado por la División, se obtuvo la relación de actividades, con inversión del presupuesto en cuantía de \$2.885.685.574. Hecho que denota la ejecución del 91% del presupuesto establecido para la vigencia.

14. PQRS recibidas a la División de Bienestar Universitario y acciones de mejora.

En 2015, se han recibido un total de cuatro quejas y dos felicitaciones, siendo recurrentes el mal servicio en las cafeterías con 3 incidencias en los meses de abril, agosto y noviembre, y una relacionada con publicación de ofertas laborales. Las quejas se encuentran cerradas previa revisión a través de la consulta al Kawak.

Dentro de las acciones de mejora propuestas, se han realizado las evaluaciones de casos pertinentes en el Comité de Cafeterías, donde se presentan las problemáticas y se realizan los correspondientes llamados de atención a los establecimientos que incumplen procedimientos de manipulación de alimentos. Es importante aclarar que la oficina del SOGA ha realizado con laboratorios certificados, evaluaciones periódicas y pruebas de control de calidad a los alimentos y personal que labora en estos establecimientos, con el fin de proporcionar evidencias verídicas que permitan al comité tomar determinaciones al respecto.

15. Manejo de clima laboral y acciones frente a documentos allegados (anónimos).

Se observó un clima laboral permanente de poca comunicación, tensión y altas controversias entre los funcionarios del centro médico y odontológico de la calle 100, con la jefatura del Bienestar universitario. Se han realizado varios comités de conciliación como mecanismo de apoyo para la mejora de las situaciones presentadas.

16. Reportes de servicio de las ambulancias de la UMNG.(CAJICA)

Para el caso del Campus en Cajicá, se cuenta con una ambulancia medicalizada debidamente habilitada ante la Secretaría salud de Cundinamarca, provista con dos conductores vinculados por OPS, bajo responsabilidad de la Dirección Administrativa del Campus. En este vehículo se dispone de un mecanismo de registro de pacientes mediante un libro de control que evidencia remisión de pacientes que son trasladados a centros de mayor complejidad, proceso que se realiza con acompañamiento del médico de turno.

La ambulancia está dotada con medicamentos e insumos avalados por los requerimientos exigidos por la secretaría de salud y el fondo Nacional de estupefacientes.

17. Riesgos asociados a los procesos a cargo de la DBU

Incumplir las expectativas de la comunidad participante en los programas.

Este se encuentra en la zona alta, para lo cual se han realizado tres acciones preventivas en la vigencia 2014, para el 2015 no se observan acciones debido a la implementación y cambio de metodología.

CONCLUSIONES

No se evidencio requisitos que deben cumplir los consultorios en materia de seguridad del paciente e historias clínicas, no se observaron actas de comités respectivos, aspectos que son de obligatorio cumplimiento para la institución, en atención a los hallazgos determinados por la visita de la Secretaría de Salud en el año 2014.

En revisión a los procedimientos, especialmente el correspondiente al servicio de consulta médica y odontológica, se identifica que éste se encuentra desactualizado respecto a actividades diarias de la gestión, normatividad vigente y protocolos existentes.

Por otra parte, se identifico que a nivel interno no existe una norma que regule la prestación de los servicios médicos y odontológicos, sin embargo se pudo constatar que existe un proyecto de directiva que contempla las actividades y funciones que deben realizarse en la prestación de servicios de atención básica para los miembros de la comunidad universitaria.

No existen funciones claras por parte de la institución que regule la prestación de los servicios médicos y odontológicos.

En control de prestación de servicios como libros diarios de entrega de medicamentos y planillas de prevención y promoción se observaron enmendaduras, tachones y espacios sin diligenciar, errores en fechas.

Es de observancia la seguridad del software MED 6.0 en cuanto a Historias medicas este sistema es consultado por cada uno de los funcionarios de los centros médicos y odontológico junto con el personal de psicología; es decir que las enfermeras, auxiliares y demás pertenecientes a los centros en mención tienen acceso a las historias clínicas de cada usuario sin importar la modalidad de consulta.

Se evidencio carencia de personal profesional en las diferentes sedes para la toma de decisiones y manejo de inventarios, así mismo personal contratado por OPS para suplir funciones de publicidad y manejo de ambulancia.

En cuanto a los mantenimientos del equipo médico y odontológico, se pudo observar que estos son realizados en forma periódica, no obstante según normatividad estos deberán tener su hoja de vida actualizada y realizar los mantenimientos preventivos acordes necesarios en el año.

En relación a los medicamentos, se observo gran cantidad de suministros vencidos y con fecha próxima de vencimiento, ciclo de semaforización desactualizado, medicamentos que no cumplen condiciones de almacenamiento, suministros sin las condiciones de temperatura necesaria, medicamentos que no hacen parte del plan de compras y no se encuentran inventariados y elementos sub-utilizados.

En lo correspondiente al sistema SIABUN, se observo que no se encuentran interfaces de comunicación, entre los datos de otras plataformas como UNIVEX de estudiantes y la de Personal BASEWARE, no permite suministrar la información en línea de los funcionarios para ser extraída por el SIABUN. También se evidenció, debilidad en la administración por dificultades de tipo técnico dada por la capacidad de los servidores e inconsistencia de los datos de UNIVEX de la Universidad, ya que solo permite una vista fija de los datos y no de manera dinámica, hecho que no permite la actualización constante de los datos de los estudiantes de primer y segundo semestre, posgrados y egresados, asunto que dificulta obtener datos precisos y en tiempos reales. Se resalta que el sistema en la actualidad se encuentra en mantenimiento y ajuste de algunos módulos. Por otra parte se evidencio que este no maneja inventarios de forma permanente, ni tiene integración con los centros médicos odontológico de la universidad. Es importante revisar a fondo las características del sistema SIABUN y el desarrollo de los módulos dado que no se aprecia su completa funcionalidad para la gestión,



En revisión de los apoyos académicos se evidenciaron falencias en el cumplimiento total de la ejecución de rubros adjudicados a las Facultades en apoyo a la movilidad estudiantil y la no realización de algunos de los eventos programados por baja asistencia de inscripción de personal, e incumplimiento de requisitos mínimos exigidos para avalar la ejecución de las actividades.

María Ximena González Sánchez
Auditora Líder- Oficina de Control Interno de Gestión

Copía: Vicerrectoría General