

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	INFORME DE AUDITORÍA			
	<i>Código: FO-ECS-04</i>	<i>Versión: 08</i>	<i>Fecha de aprobación: 22/05/2023</i>	<i>Página: 1 de 24</i>

TÍTULO DE AUDITORÍA

Auditoría al proceso de Gestión de Apoyo a la Academia- Centro Clínico Veterinario

INFORME DETALLADO

Anita Isabel Roque Rodríguez-Directora Centro Clínico Veterinario
Grupo de Trabajo Centro Clínico Veterinario.

LÍDER DE PROCESO Y/O JEFE(S) DE ÁREA(S):

Anita Isabel Roque Rodríguez-Directora Centro Clínico Veterinario
Grupo de Trabajo Centro Clínico Veterinario.

INFORME EJECUTIVO

Anita Isabel Roque Rodríguez-Directora Centro Clínico Veterinario
Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

INFORME EJECUTIVO

1. OBJETIVO(S)

1.1 Objetivo General

Verificar la efectividad de los controles establecidos que permitan mitigar los riesgos del proceso de Gestión de Apoyo a la Academia-Centro Clínico Veterinario, con el propósito de contribuir a la unidad auditable y a la institución con oportunidades de mejora que permitan el cumplimiento de los objetivos del proceso.

1.2 Objetivos Específicos

- 1) Evaluar la adecuación, coherencia, pertinencia y cumplimiento de los procedimientos establecidos en el proceso de Gestión de Apoyo a la Academia-Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos, identificando las posibles oportunidades de mejora.
- 2) Verificar la implementación de controles internos en el proceso de Gestión de Apoyo a la Academia-Centro Clínico Veterinario, asegurando su cumplimiento y eficacia con el fin de mitigar los riesgos asociados.
- 3) Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso de Gestión de Apoyo a la Academia-Centro Clínico Veterinario

2. ALCANCE

La auditoría abarcará todas las actividades y lineamientos establecidos en el proceso de Gestión de Apoyo a la Academia-Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos, incluyendo la revisión de procedimientos, normatividad, controles internos y demás información documentada. El periodo de evaluación comprenderá la vigencia 2022.

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023
			Página: 2 de 24

3. CRITERIOS

3.1 Documentación: Caracterización del proceso, procedimientos y formatos.

3.2 Normatividad: Ley 576 de 2000, Ley 073 de 1985, Decreto 1279 de 1994, Decreto 1122 de 1988, Resolución Rectoral 012 de 2004, Acuerdo Superior 002 del 2011, Resolución Rectoral 0058 de 2021, Resolución Rectoral 1059 de 2021 y demás normatividad interna y externa aplicable.

3.3 Otros: Los que se identifiquen en la auditoría en sitio.

4. METODOLOGÍA

Cada etapa de la auditoría interna será desarrollada así:

- Lectura y revisión de la documentación.
- Entrevistas
- Análisis de la información a través de la verificación de la evidencia

5. RESULTADOS DEL TRABAJO

Los aspectos evaluados en el proceso de auditoría interna tienen la siguiente interpretación según sus resultados, indicando el grado de cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos evaluados o el impacto que supone la carencia, debilidad o recurrencia de éstos.

- **Conformidad:** Es el cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito. El auditor determinará si la no conformidad debe calificarse como alta o baja. La alta es un incumplimiento a los requisitos que afecta potencialmente los resultados previstos en el sistema de gestión o que pueda poner en peligro el cumplimiento de un requisito en los productos y servicios ofertados. La baja se emite cuando se encuentra un único fallo en un sistema o proceso y no pone en riesgo los resultados previstos por el sistema de gestión.
- **Oportunidad de mejora:** Son sugerencias sobre cómo mejorar su sistema.

El resultado del presente Informe de Auditoría establece cinco (05) Conformidades, seis (06) No Conformidades Altas, una (01) No Conformidad baja, siete (07) Oportunidades de Mejora.

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
N/A	Actualización de la información documentada	Al realizar la verificación de las actividades establecidas en los procedimientos, se evidenció que estos no se están cumpliendo en su totalidad, adicionalmente, no se tienen definidos los productos en los siguientes:	GAA23-07NCB

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
		<p>Procedimiento de Consulta Externa en Centro Clínico Veterinario PD-GAA-13</p> <p>Condiciones generales Todo procedimiento que se solicite y autorice por apoyo a la academia o investigación, deberá tener el visto bueno del director del Centro Clínico Veterinario o del Decano de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.</p> <p>Observación: No se cuenta con la totalidad de soportes de autorización de apoyo a la academia FO-GAA-302 o visto bueno de la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados en la auditoría, (ver anexo).</p> <p>-Actividad 1: Solicitar en la recepción del centro clínico veterinario el servicio de un médico veterinario. La actividad no cuenta con producto</p> <p>-Actividad 2: Recibir el paciente. La actividad no cuenta con producto</p> <p>-Actividad 4: Diligenciar el acta compromisoria en la recepción. No se evidencia formato FO-GAA-26 Acta compromisoria en pacientes: 598, 599, 602, 616, 617, 699, 701, 753, 826 y 827.</p> <p>-Actividad 6: Valoración del paciente por parte del médico veterinario. La actividad no cuenta con producto.</p> <p>-Actividad 7: Diligenciar la historia clínica veterinaria (de preferencia se utilizará el software veterinario, en caso que no haya funcionamiento del sistema por fallas eléctricas u otras causas, se diligenciará de forma manuscrita, mediante el formato FO-GAA-27). No se evidenció historia clínica diligenciada del paciente 602.</p> <p>-Actividad 8: Informar al usuario del servicio, el estado clínico del paciente, las pruebas diagnósticas a realizar y tratamiento médico inicial. La actividad no cuenta con producto</p> <p>-Actividad 9: En caso de que el usuario no disponga de los recursos económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro clínico justificado por apoyo a la academia. No se evidencia autorización de apoyo a la academia en los pacientes 582, 593, 611, 612, 613, 616, 701, 752,</p>	

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
		<p>753, 827, 886, 887, 888 043-22, 058-22, 066-22, 068-22 y 081-22 (sin firma).</p> <p>-Actividad 13: Sugerir la hospitalización del paciente (en caso de ser necesario) y enviarlo al área correspondiente según la especie: pabellón de hospitalización de pequeños animales, pesebreras o potrero. No cuenta con formato Consentimiento de Hospitalización FO-GAA-142 pacientes 699,701, 752 y 753.</p> <p>-Actividad 19: Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenciaron todos los soportes archivados. ver actividades 9 y 13 o anexo.</p> <p>Procedimiento de hospitalización PD-GAA-15</p> <p>Condiciones Generales:</p> <p>-Es necesario que para la hospitalización del paciente se diligencie la siguiente información: Acta de compromiso, asignación de número consecutivo (Formato ingreso consecutivo y apertura de Historia Clínica Veterinaria, Formato consentimiento de hospitalización FO-GAA- 142.</p> <p>Observación: Verificada una muestra aleatoria de 45 pacientes no se evidenció la totalidad de los formatos de acta compromisoria y consentimiento de hospitalización. (ver anexo).</p> <p>-Actividad 3: Diligenciar la Historia Clínica Veterinaria (de preferencia se utilizará el software veterinario, en caso que no haya funcionamiento del sistema por fallas eléctricas u otras causas, se diligenciará de forma manuscrita, mediante el formato FO-GAA-27). No se evidencia historia clínica diligenciada del paciente 602.</p> <p>-Actividad 4.1: Nota: En caso de que el usuario no disponga de los recursos económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro. (FO-GAA-302 Formato autorización apoyo a la academia). No se evidencia formato FO-</p>	

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
		<p>GAA-302 autorización apoyo a la academia para paciente 611, 612, 613, 616, 701, 702, 752,753, 886, 887, 888, 043-22, 058-22, 066-22, 068-22 y 081-22.</p> <p>-Actividad 6: Solicitar el servicio de hospitalización e informar al personal de apoyo para el diligenciamiento del consentimiento de hospitalización. La actividad no cuenta con producto.</p> <p>-Actividad 7: Firmar el Consentimiento de hospitalización. No cuenta con formato FO-GAA-142 consentimiento de Hospitalización en los pacientes 699, 701, 752 y 753</p> <p>-Actividad 12: No se evidenció formato FO-GAA-294 Acta de Entrega y Alta Hospitalaria para los pacientes 599, 701 y 753</p> <p>-Actividad 14: Liquidar el valor de los servicios prestados, insumos, dispositivos y medicamentos utilizados. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenció la totalidad de los soportes del formato FO-GAA-34 de liquidación, paz y salvo y salida del paciente. ver actividad 4.1 o (ver anexo).</p> <p>-Actividad 15: Realizar pago por los gastos generados durante la prestación del servicio en tesorería o por datáfono en el CCV. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenció recibo de caja al centro de costos 54703 Clínica Veterinaria en la totalidad de los pacientes, ver actividad 4.1 o ver anexo.</p> <p>-Actividad 17: Dar salida al paciente (si no se requiere hospitalización o tratamiento quirúrgico). No se evidenció formato FO-GAA-294 Acta de entrega y alta hospitalaria para los pacientes 611, 612, 599, 701 y 753.</p> <p>-Actividad 18: Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidencia la totalidad de soportes archivados de los pacientes verificados. (Ver anexo).</p> <p>Procedimiento Quirúrgico PD-GAA-17</p> <p>Condiciones generales</p> <p>-Es necesario que para la realización del procedimiento quirúrgico se diligencie la siguiente información: Acta de compromiso, asignación de número consecutivo (Formato ingreso consecutivo y diligenciamiento de Historia Clínica Veterinaria),</p>	

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
		<p>Consentimiento informado de procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios y en caso de hospitalización postquirúrgica el Consentimiento de Hospitalización.</p> <p>Observación: De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenciaron la totalidad de los soportes como, consentimiento informado de procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios y en caso de hospitalización postquirúrgica el Consentimiento de Hospitalización. (ver anexo).</p> <p>-Para la realización de los procedimientos quirúrgicos de proyección social, el usuario tendrá que cancelar anticipadamente el 70% del valor total del procedimiento. El pago se realiza en la oficina de tesorería en sus horarios establecidos o por datáfono en el centro clínico veterinario, posteriormente copia del recibo de pago correspondiente generado por Tesorería será archivado en la recepción en el archivo documental del centro clínico veterinario de la Universidad de los Llanos.</p> <p>Observación: Se tiene dificultad en realizar los pagos por caídas constantes del sistema o por los horarios establecidos, adicionalmente, de la muestra aleatoria de los 45 pacientes verificados no se evidenciaron la totalidad de los soportes de pago o formato de autorización apoyo a la academia. (ver anexo).</p> <p>-Actividad 1: Notificar al usuario sobre el procedimiento quirúrgico, riesgos, complicaciones y pronóstico. La actividad no cuenta con producto.</p> <p>Actividad 3: En caso de que el usuario no disponga de los recursos económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro clínico justificado por apoyo a la academia. No se evidenció formato autorización apoyo a la academia FO-GAA-302 para pacientes 611, 612, 613, 616, 701, 702, 752,886, 888 y 081-22.</p> <p>-Actividad 4: Realizar Pago del servicio en tesorería o por datáfono el cual no debe ser inferior al 70% del valor cotizado. No se evidencia recibo de pago o formato autorización apoyo FO-GAA-302 en la</p>	

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
		<p>totalidad de la muestra aleatoria de 45 pacientes revisados, ver actividad 3.</p> <p>-Actividad 5: Diligenciar Consentimiento informado y firmarlo. No se evidenció Consentimiento informado en procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios FO- GAA-134 en los pacientes 701 y 100-22.</p> <p>-Actividad 7: Realizar la preparación quirúrgica del paciente. La actividad no cuenta con producto.</p> <p>-Actividad 8: Realizar el procedimiento quirúrgico. No se evidenció Control de anestesia FO-GAA-37 en los pacientes 081-22 y 100-22.</p> <p>-Actividad 9: Diligenciar el informe quirúrgico. No se evidenció Reporte de cirugía FO-GAA-38 en los pacientes 701, 752 y 886.</p> <p>-Actividad 10: Realizar entrega del paciente para recuperación en sala de cuidados intermedios u hospitalización. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, se evidenció historia clínica sin diligenciar del paciente 602.</p> <p>-Actividad 11: Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento.</p> <p>Verificada una muestra aleatoria de 45 pacientes, no se evidenció la totalidad de los formatos de FO-GAA-302 autorización apoyo a la academia, FO- GAA-134 Consentimiento informado procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios, Control de anestesia FO-GAA-37 y reporte de cirugía FO-GAA-38. (Ver anexo).</p> <p>Procedimiento de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos PD-GAA-43</p> <p>- Actividad 4: Enviar información del sistema de inventarios al terminar cada semestre por vía electrónica al profesional de apoyo administrativo del Centro Clínico Veterinario.</p> <p>Se evidenció que la información del sistema de inventarios no se envía en la periodicidad establecida (semestralmente) al área administrativa del Centro Clínico Veterinario.</p> <p>Procedimiento de control de factores ambientales en las áreas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos - PD-GAA-75</p> <p>Condición general</p>	

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
		<p>-Se diligencie el formato de control de factores ambientales a diario, en la mañana y en la tarde.</p> <p>Revisado los controles de factores ambientales y de temperatura, no se encontró registro de control ambiental de los meses abril y septiembre de 2022, el cual debe registrarse a diario (mañana y tarde).</p> <p>Procedimiento de esterilización PD-GAA-81</p> <p>Verificadas las actividades 1 al 6 del procedimiento, se evidenció que no cuentan con producto, por tanto, no permite documentar la gestión y el cumplimiento del mismo.</p> <p>Procedimiento de Atención para Brigadas de Salud Veterinarias PD-GAA-82</p> <p>Para la vigencia 2022 no se realizaron brigadas de salud veterinarias, por tanto, no se ejecutaron las actividades contempladas en el procedimiento.</p> <p>Adicionalmente, se revisó la caracterización del proceso de Gestión de Apoyo a la Academia CP-GAA-01 y se evidenció que no tienen asociadas actividades que cumplan el ciclo PHVA, ni entradas y salidas relacionadas con el Centro Clínico Veterinario; y al verificar el normograma del proceso, este no contempla las normas aplicables al centro.</p>	

Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario

Controles en el recaudo por prestación de servicios del Centro Clínico Veterinario

Al verificar una muestra aleatoria de 45 pacientes atendidos durante la vigencia 2022, se observó que no se realiza un control de los formatos FO-GAA-302 autorización apoyo a la academia, FO-GAA-34 de liquidación, paz y salvo y salida del paciente, recibo de caja centro de costos 54703 Clínica Veterinaria que evidencien el recaudo o contraprestación para actividades de docencia o prácticas académicas de los servicios de consulta externa, hospitalización y procedimiento quirúrgico de los pacientes 582, 593, 611, 612, 613, 616, 701, 702, 752, 753, 827, 886, 887,888, 043-22, 058-22, 066-22, 068-22 y 081-22 (sin firma).

Adicionalmente se identificó el paciente 618 sin pago de medicamentos por valor de \$76.676 pesos. (ver anexo).

No se cuenta con una herramienta de control que registre y documente las diferencias entre el inventario registrado en el kardex y la realidad. Esto impide establecer una comunicación efectiva con la dirección de la clínica, lo que a su vez limita la capacidad de tomar acciones de mejora necesarias en relación con la gestión de inventario.

Adicionalmente, se revisó una muestra aleatoria de medicamentos y dispositivos médicos, y al compararlos con el sistema de inventarios (OPTIMUM Soft), se observó que no existe un control efectivo de los productos en términos de referencias y cantidades, como se evidencia a continuación:

PRODUCTO	OBSERVACIÓN
3 Sedolax : FB: 22 febrero – Lote 06922 FV feb 2025	En fisico aparecen 3 en estanteria, y en sistema aparecen 2 unidades, se encontró una unidad destapada sin ubicarla en el estante de productos abiertos
Vicril No2. Lote 20200601 – FV 06-25	No se evidencia reportado en el sistema de inventarios respecto al lote en referencia.
Colccicalf Lote 53121 FV dic 2023	No se evidencia reportado en el sistema de inventarios respecto al lote en referencia.
Par Puppy Antiparasitario Lote 071021 FV Oct 2023	El nombre del producto no se evidencia reportado en el sistema En estanteria aparecen 9 unidades y en sistema 8
Novocan cachorros – Lote NC3G1227 FV 07 DE 2025	Se evidencia 15 unidades en fisico y 14 en sistema con un mismo lote NC3F1225 fv 6 de 2025
2 unidades de Lactato de 1000 ml Lote EECC2502 FF 03 DE 2023 FV 03 DE 2025	En sistema aparecen 115 unidades con el lote en referencia pero en el total muestra 304 unidades donde no se pueden identificar el restante (189)
Cloruro de sodio 1000ml- Lote SB22KW3 – FF NOC 2022 FV NOV 2024	No se evidencia reportado en el sistema de inventarios respecto al lote en referencia.

GAA23-08NCA

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario	Tarifas de servicios Centro Clínico Veterinario	<p>En la verificación realizada en sitio en el Centro Clínico Veterinario, de la muestra aleatoria de 45 pacientes atendidos durante la vigencia 2022, se evidenciaron dos casos en los cuales se cobró tarifa por debajo de la establecida en la Resolución Rectoral 0092 del 2022, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente 101-22 se realizó laparotomía exploratoria en grandes animales que tiene un costo de \$ 1.093.200 pero al verificar los soportes de liquidación, paz y salvo y salida del paciente con el Recibo de caja se evidenció un cobro de \$1.035.000, quedando un valor sin cobrar por la suma de \$58.200 pesos. 2. Paciente 394 se generó un cobro por Disposición de Cadáver por Kilo (25 kilos) por valor de \$77.500, cuando la Resolución establece un valor de 3.300 por kilos, por lo cual se debió cobrar un valor de \$82.500, quedando pendiente cobrar una suma de \$ 5.000 pesos. 	GAA23-09NCA
Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario	Incumplimiento en lineamientos para cobro de disposición final de animales fallecidos	<p>Verificada una muestra aleatoria de 09 pacientes fallecidos, se evidenciaron los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente 394 tiene soporte de pago de disposición final por valor de \$77.500 por 25 kilos, se observó que el recaudo ingresó al centro de costos 54705 y no al centro de costos 2400601. 2. Paciente 506 tiene pago de 2.790 pesos por 3.7 kilos pero no se evidenció formato de entrega de pieza anatómica FO-GAA-299 que evidencie la donación del cuerpo. (costo resolución de tarifas 3.300 por kilo). 3. Paciente 681 tiene formato de entrega de pieza anatómica FO-GAA-299 por 25.9 kilos, pero no se evidenció soporte de pago por excedente del 30%. 4. Paciente 906 se observó formato de entrega de pieza anatómica FO-GAA-299 para práctica académica, la donación cubre el 70%, pero no se evidencia el soporte de pago por excedente del 30%. 	GAA23-10NCA
Posibilidad de afectación económica y reputacional por	Archivo de gestión	Durante la auditoría realizada, se procedió a revisar el archivo documental físico y digital del Centro Clínico Veterinario, tomando como referencia la Tabla de Retención Documental (TRD) vigente, se evidenció que la información no se encuentra	GAA23-11NCA

Riesgo Identificado	Título	Hallazgo	No. Hallazgo (Ver Informe Detallado)
debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario		actualizada ni clasificada correctamente de acuerdo a las series y subseries establecidas en la TRD.	
Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario	Limpieza y desinfección en el Almacenamiento de Residuos biológicos	Se observó que el cuarto de almacenamiento de residuos biológicos no se encuentra en las condiciones higiénicas adecuadas, generando la emisión de malos olores y contribuyendo a la contaminación ambiental.	GAA23-12NCA
Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario	Informe de distribución y/o dispensación de medicamentos	En la vigencia auditada no se evidenció la presentación de la totalidad de informes a los respectivos Fondos Rotatorios de Estupefacientes (febrero a junio). El informe del mes de diciembre 2022, no se presentó en los tiempos, fue presentado en el mes de febrero 2023, dos meses después de los establecido.	GAA23-13NCA

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	INFORME DE AUDITORÍA			
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023	Página: 12 de 24

6. CONCLUSIONES

La auditoría permitió a la oficina de Control Interno de Gestión abordar un tema de suma importancia, toda vez que permite evaluar la gestión del Centro Clínico Veterinario del proceso de Gestión de Apoyo a la Academia, el cual ha venido realizando acciones para mejorar su gestión, sin embargo, se hace necesario que se implementen medidas que involucren la actualización y articulación de los procedimientos y demás información documentada en el proceso, y un mayor control de los inventarios de medicamentos y recursos económicos que permitan dar cumplimiento a la normatividad interna y externa aplicable.

Una vez realizada la auditoría al proceso de Gestión de Apoyo a la Academia-Centro Clínico Veterinario, se evidenció que la entidad cuenta con avances importantes en adecuación de la infraestructura y sistematización para los pagos, sin embargo, de acuerdo con las evidencias presentadas en este informe, se presentan dificultades en la red de internet y del sistema para realizar los pagos, los procedimientos auditados no se están ejecutando en su totalidad y se observó que algunos puntos de control no se están implementando en su totalidad de manera oportuna y eficaz, situaciones que son susceptibles de mejora; las mismas dieron origen a los hallazgos y recomendaciones consignadas en el cuerpo del informe y que se consideran pertinentes en procura de la mejora continua y el fortalecimiento de la gestión institucional.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento es la herramienta institucional que permite consolidar y evidenciar los diferentes hallazgos como mecanismo de control del proceso de Gestión de Apoyo a la Academia. Este plan se puede visualizar en el siguiente enlace [PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL](#). Sin embargo, se verificó que el Centro Clínico Veterinario no tiene plan de mejoramiento vigente.

INFORME DETALLADO (RELACIÓN DE HALLAZGOS)

La auditoría abarca todas las actividades y lineamientos establecidos en el proceso de Gestión de Apoyo a la Academia- Centro Clínico Veterinario, incluyendo la revisión normativa, procedimientos, controles internos, gestión del ciclo de vida de los documentos y seguridad de la información. El periodo de evaluación comprende la vigencia 2022.

Es relevante destacar que un hallazgo surge de la comparación entre un criterio y la situación actual examinada en la unidad auditable. A continuación, se describen los aspectos positivos del proceso auditado (Conformidad). Por otra parte, se presentarán los hechos detectados en la ejecución de auditoría, relacionados con deficiencias, desviaciones, irregularidades o debilidades del proceso (No Conformidad). Además, se relacionan los aspectos de mejora los cuales pueden opcionalmente suscribir plan de mejoramiento.

1. CONFORMIDAD

- 1.1. El personal que hace parte del Centro Clínico Veterinario ha realizado esfuerzos por implementar acciones de mejora en la gestión institucional.
- 1.2. Se lleva un control y registro organizado de los pacientes atendidos y fallecidos durante cada vigencia en el Centro Clínico Veterinario.

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023
Página: 13 de 24			

- 1.3. Las zonas que tiene el Centro Clínico Veterinario están acondicionadas para la atención oportuna de hospitalización y realización de procedimientos quirúrgicos en pequeños y grandes animales.
- 1.4. Revisada la información reportada por la Oficina de Presupuesto sobre los ingresos obtenidos en el Centro Clínico Veterinario para la vigencia 2022, se evidenciaron los soportes de pago como recibo de caja y paz y salvo de los pagos por concepto de prestación del servicio a los pacientes.
- 1.5. Se pudo identificar que los médicos adscritos al Centro Clínico Veterinario cumplen con los requisitos establecidos para la prescripción y manejo de medicamentos de control especial (MCE).

2. NO CONFORMIDAD

2.1 Actualización de la información documentada.

Descripción de las validaciones realizadas: Se realiza verificación de las actividades establecidas en los procedimientos: PD-GAA-13 procedimiento de consulta externa versión 04 vigencia 2021, PD-GAA-15 procedimiento de hospitalización versión 03 vigencia 2021, PD-GAA-17 procedimiento quirúrgico versión 01 2022, Procedimiento de dispensación de medicamentos, insumos y dispositivos médicos PD-GAA-41 versión 05 vigencia 2021, Procedimiento de recepción y almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos PD-GAA-42 versión 05 vigencia 2021, Procedimiento de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos PD-GAA-43, Procedimiento de control de factores ambientales en las áreas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos - PD-GAA-75, procedimiento de esterilización PD-GAA-81 versión 01 vigencia 2021, procedimiento de atención para las brigadas de salud veterinarias PD-GAA-82 versión 01 vigencia 2021, procedimiento para la encuesta de satisfacción al cliente PD-GAA-83, Caracterización del Proceso Gestión de Apoyo a la Academia CP-GAA-01 y normograma a través de la entrevista realizada en sitio verificando las evidencias suministradas por el auditado.

Si bien se identificó un riesgo relacionado con los procedimientos del Centro Clínico Veterinario, no se observa su materialización debido a que este tenía un componente médico y técnico y la condición de la No conformidad identificada hace referencia a actuaciones de tipo administrativo.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente no conformidad baja:

Código: GAA23-07NCB Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta _ No Conformidad Baja _X_	
Condición:	<p>Al realizar la verificación de las actividades establecidas en los procedimientos, se evidenció que estos no se están cumpliendo en su totalidad, adicionalmente, no se tienen definidos los productos en los siguientes:</p> <p>Procedimiento de Consulta Externa en Centro Clínico Veterinario PD-GAA-13</p> <p>Condiciones generales Todo procedimiento que se solicite y autorice por apoyo a la academia o investigación, deberá tener el visto bueno del director del Centro Clínico Veterinario o del Decano de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.</p> <p>Observación: No se cuenta con la totalidad de soportes de autorización de apoyo a la academia FO-GAA-302 o visto bueno de la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados en la auditoría, (ver anexo).</p> <p>-Actividad 1: Solicitar en la recepción del centro clínico veterinario el servicio de un médico veterinario. La actividad no cuenta con producto</p> <p>-Actividad 2: Recibir el paciente. La actividad no cuenta con producto</p>

Código: GAA23-07NCB Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta _ No Conformidad Baja _X_

-Actividad 4: Diligenciar el acta compromisoria en la recepción. No se evidencia formato FO-GAA-26 Acta compromisoria en pacientes: 598, 599, 602, 616, 617, 699, 701, 753, 826 y 827.

-Actividad 6: Valoración del paciente por parte del médico veterinario. La actividad no cuenta con producto.

-Actividad 7: Diligenciar la historia clínica veterinaria (de preferencia se utilizará el software veterinario, en caso que no haya funcionamiento del sistema por fallas eléctricas u otras causas, se diligenciará de forma manuscrita, mediante el formato FO-GAA-27). No se evidenció historia clínica diligenciada del paciente 602.

-Actividad 8: Informar al usuario del servicio, el estado clínico del paciente, las pruebas diagnósticas a realizar y tratamiento médico inicial. La actividad no cuenta con producto

-Actividad 9: En caso de que el usuario no disponga de los recursos económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro clínico justificado por apoyo a la academia. No se evidencia autorización de apoyo a la academia en los pacientes 582, 593, 611, 612, 613, 616, 701, 752, 753, 827, 886, 887, 888 043-22, 058-22, 066-22, 068-22 y 081-22 (sin firma).

-Actividad 13: Sugerir la hospitalización del paciente (en caso de ser necesario) y enviarlo al área correspondiente según la especie: pabellón de hospitalización de pequeños animales, pesebreras o potrero. No cuenta con formato Consentimiento de Hospitalización FO-GAA-142 pacientes 699, 701, 752 y 753.

-Actividad 19: Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenciaron todos los soportes archivados. ver actividades 9 y 13 o anexo.

Procedimiento de hospitalización PD-GAA-15

Condiciones Generales:

-Es necesario que para la hospitalización del paciente se diligencie la siguiente información: Acta de compromiso, asignación de número consecutivo (Formato ingreso consecutivo y apertura de Historia Clínica Veterinaria, Formato consentimiento de hospitalización FO-GAA- 142.

Observación: Verificada una muestra aleatoria de 45 pacientes no se evidenció la totalidad de los formatos de acta compromisoria y consentimiento de hospitalización. (ver anexo).

-Actividad 3: Diligenciar la Historia Clínica Veterinaria (de preferencia se utilizará el software veterinario, en caso que no haya funcionamiento del sistema por fallas eléctricas u otras causas, se diligenciará de forma manuscrita, mediante el formato FO-GAA-27). No se evidencia historia clínica diligenciada del paciente 602.

-Actividad 4.1: Nota: En caso de que el usuario no disponga de los recursos económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro. (FO-GAA-302 Formato autorización apoyo a la academia). No se evidencia formato FO-GAA-302 autorización apoyo a la academia para paciente 611, 612, 613, 616, 701, 702, 752, 753, 886, 887, 888, 043-22, 058-22, 066-22, 068-22 y 081-22.

Código: GAA23-07NCB Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta _ No Conformidad Baja _X_

-Actividad 6: Solicitar el servicio de hospitalización e informar al personal de apoyo para el diligenciamiento del consentimiento de hospitalización. La actividad no cuenta con producto.

-Actividad 7: Firmar el Consentimiento de hospitalización. No cuenta con formato FO-GAA-142 consentimiento de Hospitalización en los pacientes 699, 701, 752 y 753

-Actividad 12: No se evidenció formato FO-GAA-294 Acta de Entrega y Alta Hospitalaria para los pacientes 599, 701 y 753

-Actividad 14: Liquidar el valor de los servicios prestados, insumos, dispositivos y medicamentos utilizados. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenció la totalidad de los soportes del formato FO-GAA-34 de liquidación, paz y salvo y salida del paciente. ver actividad 4.1 o (ver anexo).

-Actividad 15: Realizar pago por los gastos generados durante la prestación del servicio en tesorería o por datáfono en el CCV. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenció recibo de caja al centro de costos 54703 Clínica Veterinaria en la totalidad de los pacientes, ver actividad 4.1 o ver anexo.

-Actividad 17: Dar salida al paciente (si no se requiere hospitalización o tratamiento quirúrgico). No se evidenció formato FO-GAA-294 Acta de entrega y alta hospitalaria para los pacientes 611, 612, 599, 701 y 753.

-Actividad 18: Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidencia la totalidad de soportes archivados de los pacientes verificados. (Ver anexo).

Procedimiento Quirúrgico PD-GAA-17

Condiciones generales

-Es necesario que para la realización del procedimiento quirúrgico se diligencie la siguiente información: Acta de compromiso, asignación de número consecutivo (Formato ingreso consecutivo y diligenciamiento de Historia Clínica Veterinaria), Consentimiento informado de procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios y en caso de hospitalización postquirúrgica el Consentimiento de Hospitalización.

Observación: De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, no se evidenciaron la totalidad de los soportes como, consentimiento informado de procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios y en caso de hospitalización postquirúrgica el Consentimiento de Hospitalización. (ver anexo).

-Para la realización de los procedimientos quirúrgicos de proyección social, el usuario tendrá que cancelar anticipadamente el 70% del valor total del procedimiento. El pago se realiza en la oficina de tesorería en sus horarios establecidos o por datáfono en el centro clínico veterinario, posteriormente copia del recibo de pago correspondiente generado por Tesorería será archivado en la recepción en el archivo documental del centro clínico veterinario de la Universidad de los Llanos.

Observación: Se tiene dificultad en realizar los pagos por caídas constantes del sistema o por los horarios establecidos, adicionalmente, de la muestra aleatoria de los 45 pacientes verificados no se evidenciaron la totalidad de los soportes de pago o formato de autorización apoyo a la academia. (ver anexo).

-Actividad 1: Notificar al usuario sobre el procedimiento quirúrgico, riesgos, complicaciones y pronóstico. La actividad no cuenta con producto.

Actividad 3: En caso de que el usuario no disponga de los recursos económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos

Código: GAA23-07NCB Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta _ No Conformidad Baja _X_

del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro clínico justificado por apoyo a la academia. No se evidenció formato autorización apoyo a la academia FO-GAA-302 para pacientes 611, 612, 613, 616, 701, 702, 752,886, 888 y 081-22.

-Actividad 4: Realizar Pago del servicio en tesorería o por datáfono el cual no debe ser inferior al 70% del valor cotizado. No se evidencia recibo de pago o formato autorización apoyo FO-GAA-302 en la totalidad de la muestra aleatoria de 45 pacientes revisados, ver actividad 3.

-Actividad 5: Diligenciar Consentimiento informado y firmarlo. No se evidenció Consentimiento informado en procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios FO- GAA-134 en los pacientes 701 y 100-22.

-Actividad 7: Realizar la preparación quirúrgica del paciente. La actividad no cuenta con producto.

-Actividad 8: Realizar el procedimiento quirúrgico. No se evidenció Control de anestesia FO-GAA-37 en los pacientes 081-22 y 100-22.

-Actividad 9: Diligenciar el informe quirúrgico. No se evidenció Reporte de cirugía FO-GAA-38 en los pacientes 701, 752 y 886.

-Actividad 10: Realizar entrega del paciente para recuperación en sala de cuidados intermedios u hospitalización. De la muestra aleatoria de 45 pacientes verificados, se evidenció historia clínica sin diligenciar del paciente 602.

-Actividad 11: Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento.

Verificada una muestra aleatoria de 45 pacientes, no se evidenció la totalidad de los formatos de FO-GAA-302 autorización apoyo a la academia, FO- GAA-134 Consentimiento informado procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios, Control de anestesia FO-GAA-37 y reporte de cirugía FO-GAA-38. (Ver anexo).

Procedimiento de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos PD-GAA-43

- Actividad 4: Enviar información del sistema de inventarios al terminar cada semestre por vía electrónica al profesional de apoyo administrativo del Centro Clínico Veterinario. Se evidenció que la información del sistema de inventarios no se envía en la periodicidad establecida (semestralmente) al área administrativa del Centro Clínico Veterinario.

Procedimiento de control de factores ambientales en las áreas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos - PD-GAA-75

Condición general

-Se diligencie el formato de control de factores ambientales a diario, en la mañana y en la tarde.

Revisado los controles de factores ambientales y de temperatura, no se encontró registro de control ambiental de los meses abril y septiembre de 2022, el cual debe registrarse a diario (mañana y tarde).

Procedimiento de esterilización PD-GAA-81

Verificadas las actividades 1 al 6 del procedimiento, se evidenció que no cuentan con producto, por tanto, no permite documentar la gestión y el cumplimiento del mismo.

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	INFORME DE AUDITORÍA			
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023	Página: 17 de 24

Código: GAA23-07NCB Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta _ No Conformidad Baja _X_	
	<p>Procedimiento de Atención para Brigadas de Salud Veterinarias PD-GAA-82</p> <p>Para la vigencia 2022 no se realizaron brigadas de salud veterinarias, por tanto, no se ejecutaron las actividades contempladas en el procedimiento.</p> <p>Adicionalmente, se revisó la caracterización del proceso de Gestión de Apoyo a la Academia CP-GAA-01 y se evidenció que no tienen asociadas actividades que cumplan el ciclo PHVA, ni entradas y salidas relacionadas con el Centro Clínico Veterinario; y al verificar el normograma del proceso, este no contempla las normas aplicables al centro.</p>
Criterio:	<p>Procedimiento de consulta externa en Centro Clínico Veterinario PD-GAA-13</p> <p>Procedimiento de hospitalización PD-GAA-15</p> <p>Procedimiento quirúrgico PD-GAA-17</p> <p>Procedimiento de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos PD-GAA-43</p> <p>Procedimiento de control de factores ambientales en las áreas de almacenamiento de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos - PD-GAA-75</p> <p>Procedimiento para la esterilización de materiales del Centro Clínico Veterinario PD-GAA-81</p> <p>Procedimiento de atención para brigadas de salud veterinarias PD-GAA-82</p> <p>Caracterización del proceso Gestión de Apoyo a la Academia CP-GAA-01.</p> <p>Normograma proceso Gestión de Apoyo a la Academia.</p>
Causa:	<p>Desactualización de los procedimientos y caracterización del proceso.</p> <p>Desactualización del normograma proceso Gestión de Apoyo a la Academia.</p>
Efecto:	Incumplimiento en los procedimientos y caracterización del proceso.
Recomendación:	Realizar revisión y ajuste de la caracterización, procedimientos y normograma teniendo en cuenta las necesidades y el contexto actual del proceso.

Riesgo evaluado asociado al hallazgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario.

2.2. Controles en el recaudo por prestación de servicios del Centro Clínico Veterinario

Descripción de las validaciones realizadas: A través de la entrevista en sitio con el auditado, se hace verificación de una muestra aleatoria de 45 pacientes atendidos durante la vigencia 2022, sobre el control en el reporte de los formatos FO-GAA-302 Formato autorización apoyo a la academia, FO-GAA-34 Formato de liquidación, paz y salvo y salida del paciente y recibo de caja centro de costos 54703 Clínica Veterinaria. Adicionalmente se revisaron las condiciones generales del Procedimiento de inventario de medicamentos, insumos y dispositivos médicos PD-GAA-43.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente No Conformidad Alta:

Código: GAA23-08NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta _X_ No Conformidad Baja ____	
Condición:	Al verificar una muestra aleatoria de 45 pacientes atendidos durante la vigencia 2022, se observó que no se realiza un control de los formatos FO-GAA-302 autorización apoyo a la

Código: GAA23-08NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta X No Conformidad Baja

academia, FO-GAA-34 de liquidación, paz y salvo y salida del paciente, recibo de caja centro de costos 54703 Clínica Veterinaria que evidencien el recaudo o contraprestación para actividades de docencia o prácticas académicas de los servicios de consulta externa, hospitalización y procedimiento quirúrgico de los pacientes 582, 593, 611, 612, 613, 616, 701, 702, 752, 753, 827, 886, 887,888, 043-22, 058-22, 066-22, 068-22 y 081-22 (sin firma).

Adicionalmente se identificó el paciente 618 sin pago de medicamentos por valor de \$76.676 pesos. (ver anexo).

No se cuenta con una herramienta de control que registre y documente las diferencias entre el inventario registrado en el kardex y la realidad. Esto impide establecer una comunicación efectiva con la dirección de la clínica, lo que a su vez limita la capacidad de tomar acciones de mejora necesarias en relación con la gestión de inventario.

Adicionalmente, se revisó una muestra aleatoria de medicamentos y dispositivos médicos, y al compararlos con el sistema de inventarios (OPTIMUM Soft), se observó que no existe un control efectivo de los productos en términos de referencias y cantidades, como se evidencia a continuación:

PRODUCTO	OBSERVACIÓN
3 Sedolax : FB: 22 febrero – Lote 06922 FV feb 2025	En físico aparecen 3 en estantería, y en sistema aparecen 2 unidades, se encontró una unidad destapada sin ubicarla en el estante de productos abiertos
Vicril No2. Lote 20200601 – FV 06-25	No se evidencia reportado en el sistema de inventarios respecto al lote en referencia.
Colccicalf Lote 53121 FV dic 2023	No se evidencia reportado en el sistema de inventarios respecto al lote en referencia.
Par Puppy Antiparasitario Lote 071021 FV Oct 2023	El nombre del producto no se evidencia reportado en el sistema En estantería aparecen 9 unidades y en sistema 8
Novocan cachorros – Lote NC3G1227 FV 07 DE 2025	Se evidencia 15 unidades en físico y 14 en sistema con un mismo lote NC3F12225 fv 6 de 2025
2 unidades de Lactato de 1000 ml Lote EECC2502 FF 03 DE 2023 FV 03 DE 2025	En sistema aparecen 115 unidades con el lote en referencia pero en el total muestra 304 unidades donde no se pueden identificar el restante (189)
Cloruro de sodio 1000ml- Lote SB22KW3 – FF NOC 2022 FV NOV 2024	No se evidencia reportado en el sistema de inventarios respecto al lote en referencia.

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023

Código: GAA23-08NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u>X</u> No Conformidad Baja ____	
Criterio:	<p>- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.</p> <p>Artículo 2.2.23.2. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno. Según lo dispuesto en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 4 de marzo de 2021 - Séptima Dimensión: Control Interno. Implementación de las líneas de defensa.</p> <p>Primera línea de defensa (quienes aplican las medidas de Control Interno en las operaciones del día a día de la entidad):</p> <p>Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de <u>controles internos</u>, por consiguiente, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.</p> <p>- Procedimiento de recepción y almacenamiento de medicamentos, insumos y dispositivos PD-GAA-42</p>
Causa:	<p>Debilidades en los controles de los soportes que evidencien el recaudo de la prestación de servicios en el Centro Clínico Veterinario.</p> <p>Debilidades en el control y seguimiento de los inventarios de medicamentos.</p>
Efecto:	<p>Incumplimiento de la normatividad aplicable.</p> <p>Posibilidad de generación de hallazgos por parte de los entes de control.</p> <p>Posible detrimento patrimonial.</p> <p>Inconsistencias en las cantidades reales de los medicamentos con respecto al inventario.</p> <p>Materialización del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario”.</p>
Recomendación:	<p>Realizar seguimiento periódico a los soportes de los pacientes atendidos y al inventario de medicamentos con el fin de mejorar los controles establecidos.</p> <p>Identificar las acciones de control en la matriz de riesgos institucional.</p>

Riesgo evaluado asociado al hallazgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario.”.

2.3 Tarifas de servicios Centro Clínico Veterinario

Descripción de las validaciones realizadas: Se hace verificación a través de la entrevista en sitio al auditado con respecto a la revisión de los soportes de liquidación, paz y salvo y salida del paciente y Recibo de caja centro de costos 54703 Clínica Veterinaria, comparando las tarifas establecidas por la Resolución Rectoral 0092 del 2022.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente No Conformidad Alta:

Código: GAA23-09NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u>X</u> No Conformidad Baja ____	
Condición:	En la verificación realizada en sitio en el Centro Clínico Veterinario, de la muestra aleatoria de 45 pacientes atendidos durante la vigencia 2022, se evidenciaron dos casos en los

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	INFORME DE AUDITORÍA			
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023	Página: 20 de 24

Código: GAA23-09NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u> X </u> No Conformidad Baja <u> </u>	
	<p>cuales se cobró tarifa por debajo de la establecida en la Resolución Rectoral 0092 del 2022, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Paciente 101-22 se realizó laparotomía exploratoria en grandes animales que tiene un costo de \$ 1.093.200 pero al verificar los soportes de liquidación, paz y salvo y salida del paciente con el Recibo de caja se evidenció un cobro de \$1.035.000, quedando un valor sin cobrar por la suma de \$58.200 pesos. 4. Paciente 394 se generó un cobro por Disposición de Cadáver por Kilo (25 kilos) por valor de \$77.500, cuando la Resolución establece un valor de 3.300 por kilos, por lo cual se debió cobrar un valor de \$82.500, quedando pendiente cobrar una suma de \$ 5.000 pesos.
Criterio:	Resolución Rectoral 0092 del 2022 "Por la cual se establecen las tarifas de servicios y/o pruebas de laboratorios prestados por la Universidad de los Llanos para la vigencia 2022". Artículo 1°. – Las tarifas de servicios y/o pruebas de laboratorios prestados por la Universidad de los Llanos para la vigencia 2022, centro clínico veterinario.
Causa:	Debilidades en la aplicación de la normatividad interna aplicable
Efecto:	Incumplimiento de la normatividad aplicable Posibilidad de Hallazgos por parte de los entes de control Materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario."
Recomendación:	Dar cumplimiento a la normatividad aplicable al Centro Clínico Veterinario. Identificar las acciones de control en la matriz de riesgos institucional.

Riesgo evaluado asociado al hallazgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario.

2.4. Incumplimiento en lineamientos para cobro de disposición final de animales fallecidos.

Descripción de las validaciones realizadas: Se revisa base de datos de control de mortalidad en pacientes vigencia 2022, y se verifica una muestra aleatoria de 9 fallecidos con respecto al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 1059 del 2021.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente No Conformidad Alta:

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023

Código: GAA23-10NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u> X </u> No Conformidad Baja <u> </u>	
Condición:	<p>Verificada una muestra aleatoria de 09 pacientes fallecidos, se evidenciaron los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente 394 tiene soporte de pago de disposición final por valor de \$77.500 por 25 kilos, se observó que el recaudo ingresó al centro de costos 54705 y no al centro de costos 2400601. 2. Paciente 506 tiene pago de 2.790 pesó 3.7 kilos pero no se evidenció formato de entrega de pieza anatómica FO-GAA-299 que evidencie la donación del cuerpo. (costo resolución de tarifas 3.300 por kilo). 3. Paciente 681 tiene formato de entrega de pieza anatómica FO-GAA-299 pesó 25.9 kilos, pero no se evidenció soporte de pago por excedente del 30%. 4. Paciente 906 se observó formato de entrega de pieza anatómica FO-GAA-299 para práctica académica, la donación cubre el 70%, pero no se evidencia el soporte de pago por excedente del 30%.
Criterio:	<p>Resolución Rectoral 1059 del 2021 “Por la cual se regula la prestación del servicio de disposición final de animales fallecidos en el Centro Clínico de la Universidad de los Llanos”.</p> <p>Artículo 4: Pago del servicio. En caso de fallecimiento del animal, el propietario deberá cancelar ante la tesorería de la universidad, con cargo al centro de costos No. 2400601 bajo el nombre de “servicio recolección, transporte residuos peligrosos”, el 100% de la tarifa del proceso de disposición de animales fallecidos.</p> <p>Artículo 5: Donación del cuerpo del animal. La donación del cuerpo se hará en parte de pago, solamente si alguna de las unidades o laboratorios de la universidad lo requiere y así lo desea el propietario; en el caso contrario, el propietario deberá pagar la disposición total del cuerpo del animal o lo deberá retirar.</p> <p>Parágrafo 1. La donación podrá cubrir el 70% del valor total de la disposición final del cuerpo del animal.</p>
Causa:	Desconocimiento en la normatividad aplicable al proceso
Efecto:	Incumplimiento en la normatividad aplicable al proceso. Materialización del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario”.
Recomendación:	Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable Identificar las acciones de control en la matriz de riesgo institucional.

Riesgo evaluado asociado al hallazgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario.

2.5 Archivo de gestión

Descripción de las validaciones realizadas: Se revisa la documentación física y digital del Centro Clínico Veterinario con el fin de confrontar los registros emitidos frente a la Tabla de Retención Documental establecida para dicha unidad.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente No Conformidad Alta:

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023
Página: 22 de 24			

Código: GAA23-11NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u>X</u> No Conformidad Baja ____	
Condición:	Durante la auditoría realizada, se procedió a revisar el archivo documental físico y digital del Centro Clínico Veterinario, tomando como referencia la Tabla de Retención Documental (TRD) vigente, se evidenció que la información no se encuentra actualizada ni clasificada correctamente de acuerdo a las series y subseries establecidas en la TRD.
Criterio:	Resolución Rectoral No. 1056 de 2021 “Por la cual se adopta la versión 2 de las Tablas de Retención Documental - TRD de la Universidad de los Llanos y se dictan otras disposiciones” Oficina Productora 3204. Centro Clínico Veterinario.
Causa:	Desconocimiento en la aplicación de la Tabla de Retención Documental. Insuficiente capacitación al personal Desactualización de las series y subseries del archivo de gestión.
Efecto	Dificultad en la identificación rápida y precisa de los documentos requeridos para el uso administrativo. Materialización del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario”.
Recomendación:	Solicitar a la Oficina de Archivo y correspondencia capacitación y orientación al personal encargado de gestionar los documentos, tanto físicos como digitales, así como la importancia de seguir las pautas establecidas en la tabla de retención documental. Identificar las acciones de control en la matriz de riesgo institucional.

Riesgo evaluado asociado al hallazgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario.

2.6 Limpieza y desinfección en el Almacenamiento de Residuos biológicos

Descripción de las validaciones realizadas: Se procede a realizar una revisión al cuarto de acopio de residuos biológicos con el objetivo de evaluar su estado de acondicionamiento en cuanto a su limpieza y desinfección, asegurando que cumpla con los lineamientos y controles ambientales estipulados por el Sistema de Gestión Ambiental de la Institución.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente No Conformidad Alta:

Código: GAA23-12NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u>X</u> No Conformidad Baja ____	
Condición:	Se observó que el cuarto de almacenamiento de residuos biológicos no se encuentra en las condiciones higiénicas adecuadas, generando la emisión de malos olores y contribuyendo a la contaminación ambiental.
Criterio:	Programa de limpieza y desinfección PG-GCL-06 09/02/2022 Resolución 2400 del 22 de mayo 1979 del Ministerio de trabajo y seguridad social “ Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. ” Artículo 34. “Se evitará la acumulación de materias susceptibles de descomposición, de producir infección, o en general, nocivas o peligrosas, y se evacuarán o eliminarán por procedimientos adecuados los residuos de primeras materias o de fabricación, aguas residuales, etc. y los polvos, gases, vapores, etc., nocivos y peligrosos”.

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023

Código: GAA23-12NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u>X</u> No Conformidad Baja ____	
Causa:	Falta de mantenimiento preventivo y correctivo del área. Debilidad en capacitación del personal encargado del mantenimiento del área de almacenamiento de residuos biológicos Ausencia de supervisión efectiva para asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y gestión de residuos biológicos. Desconocimiento del programa de limpieza y desinfección de la institución y de la normatividad relacionada con la gestión de residuos biológicos.
Efecto:	La contaminación ambiental causada por la emisión de malos olores y la gestión inadecuada de los residuos biológicos Incumplimiento en la normatividad aplicable. Materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario".
Recomendación:	Solicitar a servicios generales la reinducción del personal asignado al área para el mantenimiento, limpieza y desinfección Definir acciones que permitan dar cumplimiento en la implementación del programa de limpieza y desinfección de la universidad y Resolución 2400 de 1979. Identificar las acciones de control en la matriz de riesgo institucional.

Teniendo en cuenta que las acciones de limpieza y desinfección, así como la supervisión y seguimiento de la misma, no son responsabilidad directa del centro clínico, se traslada el hallazgo con responsabilidad compartida a la Oficina de Servicios Generales y el área ambiental de la entidad, para que desde aquellas áreas se establezcan en el plan de mejoramiento las acciones que eliminen las causas del hallazgo.

Riesgo evaluado asociado al hallazgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario.

2.7 Informe de distribución y/o dispensación de medicamentos.

Descripción de las validaciones realizadas: Se procede a la revisión de los informes presentados ante los respectivos Fondos Rotatorios de Estupefacientes, con el propósito de verificar la trazabilidad de los envíos en los plazos establecidos, en conjunto con la información proporcionada.

Lo anterior, da como resultado a la siguiente No Conformidad Alta:

Código: GAA23-13NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u>X</u> No Conformidad Baja ____	
Condición:	En la vigencia auditada no se evidenció la presentación de la totalidad de informes a los respectivos Fondos Rotatorios de Estupefacientes (febrero a junio). El informe del mes de diciembre 2022, no se presentó en los tiempos, fue presentado en el mes de febrero 2023, dos meses después de los establecido.
Criterio:	Resolución 1478 del 10 de mayo de 2006- Ministerio de la Protección Social "Por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son monopolio del Estado" Artículo 94. Los Establecimientos Farmacéuticos Minoristas

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	INFORME DE AUDITORÍA			
	Código: FO-ECS-04	Versión: 08	Fecha de aprobación: 22/05/2023	Página: 24 de 24

Código: GAA23-13NCA Tipo de Hallazgo: No Conformidad Alta <u> X </u> No Conformidad Baja <u> </u>	
	y las IPS deben rendir un informe sobre distribución y/o dispensación de medicamentos sometidos a fiscalización a los respectivos Fondos Rotatorios de Estupefacientes, dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, conforme al formato que se establece en la presente resolución (Anexo número 13).
Causa:	Desconocimiento de los plazos para la presentación de informes.
Efecto:	Incumplimiento a la normatividad aplicable Posibles hallazgos por parte de los entes de control Materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades en la aplicación de los requisitos legales, normativos y organizacionales, para el cumplimiento de los objetivos del Centro Clínico Veterinario".
Recomendación:	Definir internamente acciones de mejora que permitan dar cumplimiento en la implementación de la Resolución 1478 del 10 de mayo de 2006. Identificar las acciones de control en la matriz de riesgos institucional.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 3.1. Gestionar o proyectar acto administrativo sobre las funciones y periodicidad que permita la regulación del Comité de Centro Clínico.
- 3.2. Gestionar o proyectar acto administrativo de las tarifas o valores a cobrar por medicamentos y exámenes de laboratorio, con el fin de establecer un costo sobre los insumos y medicamentos utilizados en cada paciente.
- 3.3 Gestionar o proyectar acto administrativo para que se establezca la autorización por parte de tesorería al personal designado en el Centro Clínico Veterinario, el recaudo de dinero por concepto de la prestación de los servicios ofrecidos por el área.
- 3.4. Definir y priorizar los formatos que son relevantes para la gestión del Centro Clínico y especificar qué lineamientos se van a definir para la atención de pacientes como animales silvestres, abandonados o que pertenecen alguna entidad de protección animal, corporación, fundación o que hacen parte de la universidad con el fin de brindarles la atención de consulta externa, hospitalización y procedimientos quirúrgicos.
- 3.5. Es necesario implementar un plan de contingencia que aborde las fallas de energía y garantice el adecuado control de los medicamentos que dependen de refrigeración.
- 3.6. Establecer una clasificación en el programa de inventarios que permita la identificación de los productos que serán ingresados en cantidades líquidas, expresadas en mililitros (ml).
- 3.7. Se identifique un indicador que permita medir el desempeño de la gestión del Centro Clínico Veterinario.

4. ANEXOS

Muestra aleatoria de pacientes atendidos, vigencia 2022.



Elaborado por:
CLARA NATALIA ROZO
FORERO
Auditor Responsable de Auditoría



Revisado por:
ANITA ISABEL ROQUE
RODRÍGUEZ
Auditado



Aprobado por:
ELIANA ANDREA VACA
ROJAS
Asesor de Control Interno