

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Auditorías internas de Calidad	<b>UNIDAD FUNCIONAL</b> Mejoramiento Continuo	
	Versión 1	
<b>Fecha de Vigencia</b>	Oct 2015	<b>Código</b> MEC-Pd-01
		<b>Página</b> 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar auditorías internas con el fin de hacer verificación y seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad SGC, así como el cumplimiento de los requisitos de los clientes y normatividad aplicable.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento inicia con la elaboración del Programa y los Planes de Auditoría, y termina con las tareas de seguimiento a los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías.

El Representante de la Dirección ante los sistemas de gestión de la calidad (Coordinador de Calidad), es responsable del cumplimiento de las auditorías Internas de Calidad.

Los Auditores de Calidad son los encargados de realizar las auditorías internas de calidad.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA:** Extensión y límites de una auditoría.

**AUDITADO:** Organización que es auditada.

**AUDITOR:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia) y que son verificables) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos de auditoría.

**AUDITORÍA INTERNA.** Auditoría realizada a los procesos de una organización, cuyo cliente de la auditoría es la misma organización. También es llamada Auditoría de primera parte, y puede ser realizada por miembros de la misma organización o personas naturales o jurídicas contratadas para tal fin.

**COMPETENCIA:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO: Auditorías internas de Calidad	UNIDAD FUNCIONAL Mejoramiento Continuo	
	Versión 1	
Fecha de Vigencia	Oct 2015	Código MEC-Pd-01
Página		2 de 7

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Requisitos de la norma, conjunto de políticas, guías, protocolos, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**EQUIPO AUDITOR:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**HALLAZGO:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**PLAN DE AUDITORÍA:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**PROGRAMA DE AUDITORÍA:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado.

**REUNIÓN DE CIERRE:** Reunión con los responsables de los procesos auditados presidida por el líder del equipo auditor para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.

#### 4. MARCO NORMATIVO

- NTC ISO 19011 - Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad.
- NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

#### 5. DESCRIPCIÓN

Las Auditorías Internas de Calidad pretenden determinar mediante la verificación directa, objetiva e independiente, en cada uno de los procesos, la conformidad de las actividades desarrolladas por los funcionarios y colaboradores con lo establecido en los procedimientos documentados, manuales y demás documentos internos y externos pertinentes, así como la conformidad con los requisitos de la norma técnica aplicable.

Las auditoras internas de calidad se podrán desarrollar de manera simultánea con las auditorías internas de control interno y gestión.

La Auditoría Interna puede ser desarrollada por personal propio de la IPS SU SALUD EN CASA o por equipos externos contratados para tal fin. En ambos casos se conservarán los principios de independencia, confidencialidad y respeto por parte de los auditores internos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO: Auditorías internas de Calidad	UNIDAD FUNCIONAL Mejoramiento Continuo	
	Versión 1	
Fecha de Vigencia	Oct 2015	Código MEC-Pd-01
		Página 3 de 7

El Programa de Auditorías comprende el cronograma y los responsables de la realización de las auditorías internas durante una vigencia anual. Este programa estará sujeto a la dinámica de los diferentes procesos, reflejada en los ejercicios de autocontrol por procesos. Cada auditoría interna contará con un plan de auditoría que incluye las actividades específicas que se deben verificar en la auditoría de un proceso.

### 5.1 PERFIL DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Los Auditores Internos de Calidad deben cumplir con un perfil de manera que se garantice la objetividad y utilidad del proceso de auditoría. El siguiente es el perfil definido para los auditores internos de la IPS, ya sea que se utilice recurso propio o contratado. El Coordinador de Calidad evaluará estas competencias en cada uno de los auditores internos de calidad, al inicio del proceso, y periódicamente:

**Educación:** Profesional.

**Experiencia:** Se requiere como experiencia haber participado en por lo menos tres auditorías internas de calidad como auditor en formación.

Cuando se decida contratar con agentes externos, se exigirá como experiencia haber realizado por lo menos tres auditorías internas de calidad certificadas por el cliente de la auditoría.

**Habilidades:** Comunicación asertiva, actitud conciliadora, respetuoso, rectitud, espíritu de cooperación, destreza en el manejo de Office.

**Formación:** Debe tener por lo menos, entrenamiento certificado en sistemas de gestión de calidad y auditoría de calidad certificados por el Coordinador de calidad. Cuando se decida realizar las auditorías internas con personal externo, deberán demostrar formación como auditores internos de calidad, certificado por un organismo acreditado para tal fin. Manejo de programas básicos de sistemas (Office, internet).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO: Auditorías internas de Calidad		UNIDAD FUNCIONAL Mejoramiento Continuo	
Versión 1			
Fecha de Vigencia	Oct 2015	Código	MEC-Pd-01
		Página	4 de 7

## 5.2 PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con el Programa de Auditoria, el Coordinador de Calidad designarán el equipo de auditoría respectivo, el cual deberá contar con un auditor líder, quien elabora el Plan de Auditoría.

La planeación de la auditoría incluye la obtención previa de información acerca del proceso a auditar, su estudio y análisis para definir los aspectos críticos hacia los cuales se enfocará la auditoría. También incluye el análisis de los resultados de auditorías anteriores de cada proceso; con esto se determinan los procesos que necesiten más atención en la auditoría a realizar. Se definirán los ítems relacionados con las listas de verificación de los procesos a auditar.

Igualmente, se definirá la fecha y hora de inicio de la auditoría, los métodos a utilizar, el tiempo estimado y los participantes en la auditoría, tanto del equipo auditor como del auditado.

## 5.3 REUNIÓN DE APERTURA

Toda auditoría debe iniciar con una reunión del equipo auditor con el(los) jefe(s) del(los) proceso(s) auditado(s) y sus colaboradores. En esta reunión se brinda una explicación del objetivo de la auditoría y se acuerdan asuntos como participantes y tipo de apoyos permitidos (fotografía, video, etc.). Lo acordado en esta reunión se consigna en el Acta de Reunión de Apertura de la Auditoría.

## 5.4 MODALIDADES DE AUDITORÍA

Durante la auditoría interna se pueden utilizar diferentes métodos como la entrevista, las listas de chequeo, la revisión documental, u otras técnicas pertinentes.

Adicionalmente, se podrán realizar reuniones del equipo de auditores con el fin de preparar el Informe preliminar y buscar consensos en los asuntos pertinentes a la auditoría.

## 5.5 REUNIÓN DE CIERRE

Al finalizar la auditoría interna, es conveniente que el equipo auditor, con el auditor líder a la cabeza, realice una reunión de cierre en la cual informa de manera general las fortalezas encontradas y las oportunidades de mejora. Igualmente se explica que todos los hallazgos harán parte del informe final, que servirá de base para las acciones que debe tomar el líder del proceso.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

## 5.6 INFORME DE LA AUDITORÍA

El informe de auditoría debe ser firmado por el auditor líder y se presenta al jefe del proceso, a través de la oficina de calidad.

El informe de la auditoría interna se presenta en el formato respectivo, y debe contener el objetivo de la auditoría, las fortalezas detectadas, las oportunidades de mejora y los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, las técnicas utilizadas, los aspectos que el equipo auditor considere relevantes durante el desarrollo de la auditoría. Su presentación, se debe cumplir dentro de los quince días calendario contados a partir de la fecha de terminación de la auditoría.

## 5.7 PLANES DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Con base en los hallazgos de la auditoría el líder del proceso alimenta el Plan de Mejoramiento respectivo, al cual incorporará las acciones correctivas levantadas. Dentro del mismo plan, se deben establecer fechas de seguimiento. El dueño del proceso incluirá en las reuniones mensuales de autoevaluación el seguimiento al plan de mejoramiento respectivo.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración del Programa de auditoría considerando todos los procesos de la entidad que serán auditados en un periodo anual y a su vez determinando los procesos que necesitan más atención de acuerdo a los resultados de las auditorías internas.	Coordinador de calidad
2	El Coordinador de Calidad conforma los equipos de auditoría de acuerdo con las características de los procesos a auditar.	Coordinador de calidad
3	Se elabora un Plan de auditoría para cada proceso objeto de verificación, el cual es concertado con el jefe del proceso. En el registro Plan de Auditoría.	Coordinador de calidad Líder del equipo auditor
4	Se realiza revisión exhaustiva de la información documentada, previa a la auditoría y preparación de la auditoría. Reunión preparada del equipo auditor. Listas de verificación por proceso en el registro correspondiente.	Líder del equipo auditor

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General



SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD  
DE CORDOBA IPS S.A.S

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PROCEDIMIENTO:**  
Auditorías internas de Calidad

**UNIDAD FUNCIONAL**  
Mejoramiento Continuo  
Versión 1

Fecha de Vigencia Oct 2015

Código MEC-Pd-01

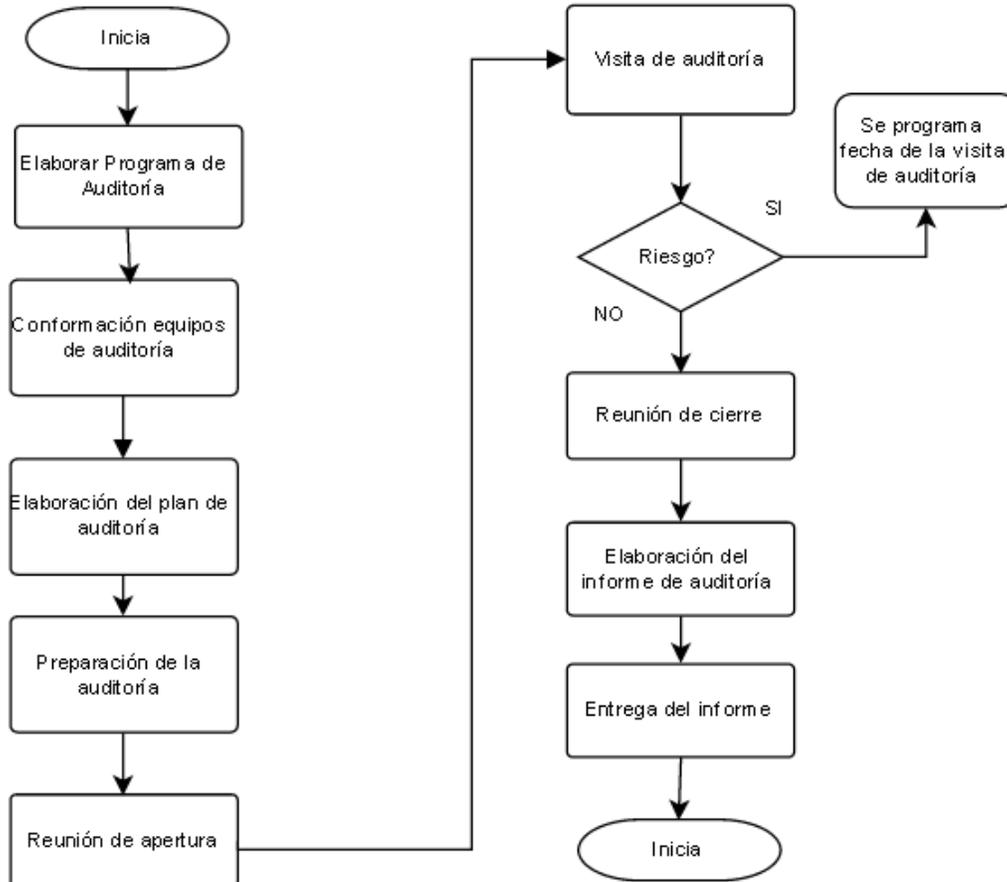
Página 6 de 7

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5	Se realiza la reunión de apertura de la auditoría de acuerdo con lo programado, con la participación de los miembros del equipo objeto de auditoría.	Líder del proceso Auditor líder
6	Se adelanta la visita de la auditoría incluyendo las entrevistas a funcionarios y usuarios del servicio.	Auditor líder Equipo auditor
7	Si se presentan situaciones de riesgo para el equipo auditor o parálisis de actividades en la entidad, como protestas, paro o cualquier otro tipo de situación similar, se podría suspender la auditoría, a juicio del auditor líder. Se levanta acta describiendo la situación de riesgo y motivo de cancelación de la auditoría en el registro correspondiente.	Auditor líder
8	Se realiza una reunión de cierre de la auditoría con la participación de los miembros del equipo auditado, en la cual se informa de manera general acerca del resultado de la auditoría.	Equipo auditor Auditor líder
9	El líder del Equipo de auditoría es el encargado de consolidar el informe de auditoría, en el que se presentan fortalezas, oportunidades de mejora, los hallazgos y conclusiones de la auditoría, en el formato correspondiente.	Auditor líder
10	Entrega del informe de auditoría al líder del proceso, verificando que se entregue dentro de los quince días calendario contados a partir de la fecha de terminación de la auditoría.	Coordinador de calidad

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD  
DE CORDOBA IPS S.A.S

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

## 6.1. FLUJOGRAMA



## 7. REGISTROS

Acta de reunión  
 Registro de asistencia a eventos y reuniones  
 Programa de auditorías  
 Plan de auditorías  
 Informe de auditoría  
 Evaluación de competencia de auditores  
 Lista de verificación para auditorías internas de calidad

## 8. ANEXOS

No aplica

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinadora General