

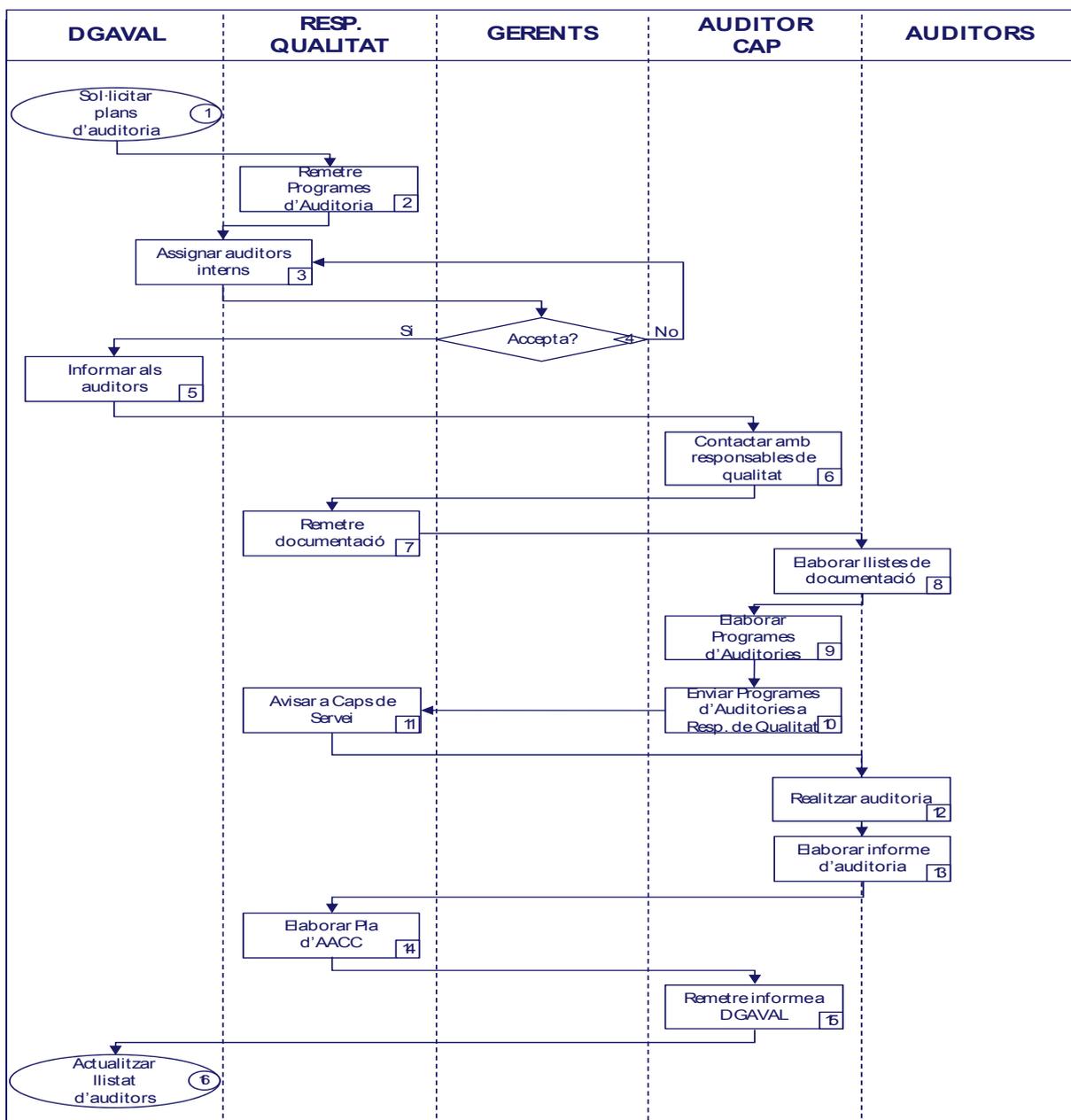


### 1.- OBJETO

Establecer las pautas para la realización de las Auditorias de Calidad a los Departamentos, Áreas o Centros del Servicio de Salud de las Islas Baleares.

### 2.- ALCANCE

Toda la red asistencial del Servicio de Salud certificados con la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 .



|  |                                     |                      |
|--|-------------------------------------|----------------------|
|  <b>Govern<br/>de les Illes Balears</b><br>Hospital Son Llàtzer | <b>PROCEDIMIENTO<br/>AUDITORIAS</b> | PG-82-002            |
|  |                                     | <b>Rev.: D</b>       |
|  |                                     | <b>Página 2 de 3</b> |

### 3.- DESCRIPCION

#### 3.1 Planificación Auditorias y elección auditores

La Dirección General de Evaluación y Acreditación (DGAVAL), tiene las funciones de coordinar el grupo de auditores y las auditorias internas de Calidad que se realicen en los centros certificados del Servicio de Salud de las Islas Baleares. Para coordinar las auditorias, solicitará a principio de año los Programas de Auditorias Internas de cada uno de los centros.

Cada uno de los centros con áreas certificadas, remitirá a la DGAVAL los Programas de Auditorias, donde se recogerán las áreas que se tienen que auditar, las fechas aproximadas para la realización de las auditorias

#### 3.2 Personal Auditor

La DGAVAL juntamente con los Responsables de Calidad de cada uno de los centros, asignarán los auditores que tengan que realizar las auditorias internas. Los auditores se relacionan en **ANX-82-002-A "auditores internos"**

*Nota: Los requisitos para ser auditor son: haber realizado un curso de 40 horas de auditorias internas y haber realizado como observador al menos una auditoria.*

El grupo de auditores constara al menos de un auditor Jefe, un auditor y si es necesario un observador.

*Nota: Los requisitos para ser auditor Jefe son: haber realizado un curso de 40 horas de auditorias internas, haber realizado como observador al menos una auditoria y haber realizado al menos 3 auditorias como auditor.*

Los registros sobre los requisitos de los auditores se encuentran bajo la responsabilidad de la DGAVAL

Una vez se tengan asignados los auditores, los Responsables de Calidad, informarán a sus respectivos Gerentes, tanto de las personas que vendrán a auditar a su Centro como de las personas de su propio Centro que tengan que auditar a otras áreas certificadas.

Una vez se disponga de los auditores, se les informará a fin de que puedan reservar los días indicados.

#### 3.3 Preparación Auditoria

Un mes antes de la fecha indicada para la auditoria, el auditor Jefe se pondrá en contacto con el Responsable de Calidad del Centro a auditar.

Los Responsables de Calidad, remitirán en el plazo de una semana una copia del Manual de Calidad y de los procedimientos que se tienen que auditar al Auditor Jefe. Posteriormente, el Auditor Jefe remitirá una copia de la documentación al resto de los miembros que participen en el área a auditar.

Posteriormente cada uno de los auditores elaborará los listados de comprobación necesarios para realizar las auditorias.

|  |                                     |                      |
|--|-------------------------------------|----------------------|
|  <b>Govern<br/>de les Illes Balears</b><br>Hospital Son Llàtzer | <b>PROCEDIMIENTO<br/>AUDITORIAS</b> | PG-82-002            |
|  |                                     | <b>Rev.: D</b>       |
|  |                                     | <b>Página 3 de 3</b> |

Una vez se dispongan de las listas de comprobación se conocerá el alcance de la auditoria y se asignará el tiempo necesario para auditar cada uno de los Departamentos. Con esta información el Auditor Jefe podrá elaborar **AX-82-002-A el Programa de Auditoria** donde indicará el horario de la misma.

Cuando los Responsables de Calidad dispongan del **AX-82-002-A el Programa de Auditoria** informarán a los Jefes de Servicios de los horarios para la realización de las auditorias.

### 3.3 Ejecución

En la auditoria se revisará metódicamente el cumplimiento de los requisitos de los procedimientos y de la norma.

Una vez se haya realizado la auditoria interna, el equipo auditor elaborará el informe de la misma donde quedaran recogidas las No Conformidades detectadas y lo entregará al Responsable de Calidad, explicando cada una de las No Conformidades detectadas.

Una vez realizada la auditoria, el Auditor Jefe remitirá una copia del **AX-82-002-B Informe de Auditorias** para que la DGAVAL contabilice la auditoria y actualice el listado de auditores.

### 3.4 Seguimiento

Las no conformidades derivadas de las auditorias internas serán recogidas por el responsable de Calidad en el formato de "**AX-83-002-A Informe de no conformidad**" para que el jefe del servicio auditado de debida respuesta y se asegure de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada.

El responsable de Calidad puede realizar cuantas acciones estime oportunas para comprobar la efectividad de las acciones tomadas y dar por cerrado dicho informe.

Las no conformidades derivadas de las auditorias internas son controladas por el responsable de Calidad.

Cuando la Auditoria Interna sea realizada por una empresa contratada, esta habrá de enviar los curriculum de los auditores a fin de que el responsable de Calidad compruebe que cumple con los requisitos establecidos por el hospital que son:

Formación y experiencia en Auditorias en el sector sanitario de al menos 2 años.

Las Auditoria externas son realizadas por Entidades Certificadas elegidas por el hospital que han de comunicar previamente el nombre de los auditores a fin de que el hospital pueda recusarlos si lo estimase oportuno.

## 4.- REGISTROS

**AX-82-002-A Programa de auditorias**

**AX-82-002-B Informe de Auditorias**

**AX-83-001-A Informe de no conformidad**

**Curriculum auditores contratados**

## 5. DOCUMENTOS

|  |                                     |                      |
|--|-------------------------------------|----------------------|
|  <b>Govern<br/>de les Illes Balears</b><br>Hospital Son Llàtzer | <b>PROCEDIMIENTO<br/>AUDITORIAS</b> | PG-82-002            |
|  |                                     | <b>Rev.: D</b>       |
|  |                                     | <b>Página 4 de 3</b> |

**ANX-82-002-A "auditores internos"**

**Curriculum auditores contratados**