

## 1. OBJETIVO

Informar los resultados de las auditorías realizadas a cada uno de los procesos institucionales, identificando claramente las fortalezas, las oportunidades de mejora y los hallazgos incidentales, de modo que se conviertan en fuente de información primaria para la formulación e implementación de planes de mejoramiento.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.


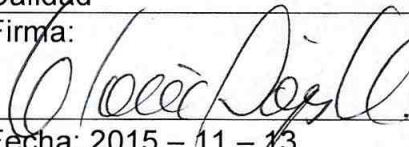

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO


Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento la Asesora de Planeación y Calidad y los Auditores Internos de Calidad.

## 4. DEFINICIONES

**Auditoria:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

**Informe de auditoría:** Constituye la fase final del proceso de auditoría, en donde se recogen todos los hallazgos detectados y el soporte documental para sustentar el dictamen emitido.

Elaboró: Lina María Betancur Bedoya Auditora Interna	Revisó: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2015 - 11 - 10	Fecha: 2015 - 11 - 13	Fecha: 2015 - 11 - 18

	Procedimiento	Código	PR_03_GC-4	
	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>		Versión	4
			Página	2 de 6

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Auditoria interna de calidad debidamente ejecutada.	Audidores de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Lista de verificación (F_03_GC-4)" completamente diligenciada.</li> <li>- Papeles de trabajo con evidencia suficiente, competente y relevante para emitir conclusiones, basados en normas, procedimientos aprobados, instructivos de operación definidos en el proceso, entre otros.</li> <li>- Líder del proceso auditado debidamente informado sobre las fortalezas, oportunidades de mejora y hallazgos incidentales a emitir en el informe final.</li> </ul>

## 6. CONTENIDO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Elaboración del informe de la auditoria interna de calidad	Diligenciar la "Lista de verificación" en medio magnético con base en el instrumento aplicado durante la ejecución de la auditoría y describir los hallazgos obtenidos en cada uno de los criterios evaluados.	Auditor de Calidad	Lista de verificación (F_03_GC-4)
	Elaborar el informe de auditoría describiendo claramente el proceso auditado, fecha, equipo auditor, alcance, objetivo de la auditoría, conclusiones y recomendaciones del auditor. Lo anterior, teniendo en cuenta los datos y evidencias obtenidas en la ejecución de la auditoria.	Auditor de Calidad	Informe de auditoría interna (F_02_GC-4)
	Anexar la "Lista de verificación" completamente diligenciada al "Informe de auditoría interna".	Auditor de Calidad	
	Graficar el balance de cumplimiento de la auditoria teniendo en cuenta el número total de criterios evaluados, criterios cumplidos y criterios no	Auditor de Calidad	Informe de auditoría interna (F_02_GC-4)



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	cumplidos y anexarlo al Informe de auditoría.		
	Anexar las evidencias fotográficas al informe de auditoría interna, si aplica, describiendo los hallazgos obtenidos en las mismas.	Auditor de Calidad	Informe de auditoría interna (F_02_GC-4)
<b>Comunicación de los resultados de la auditoría interna de calidad</b>	Imprimir tres (3) copias del informe de auditoría, una (1) para el archivo administrativo, una (1) para el auditado y una (1) para el auditor.	Auditor de Calidad	Informe de auditoría interna (F_02_GC-4)
	Elaborar el oficio de entrega del informe de auditoría describiendo claramente el plazo para la formulación del plan de mejoramiento e imprimirlo cuantas veces se haya impreso el informe de auditoría.	Auditor de Calidad	Comunicado interno (F_01_SI-1)
	Radicar el informe de auditoría en el archivo administrativo, recibir la copia de recibido y archivarla en la carpeta correspondiente.	Auditor de Calidad	
	Enviar el informe de auditoría por correo electrónico (en archivo pdf), al Gerente, Subgerente correspondiente según el proceso auditado y Asesora de Planeación y Calidad.	Auditor de Calidad	Correo electrónico

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Resultados de la auditoría interna de calidad presentados a las partes interesadas.	Líderes de proceso, Gerente, Subgerentes y demás partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de verificación diligenciada en el formato adoptado por la institución y anexada al informe de auditoría.</li> <li>- Informe de auditoría escrito con descripción de fortalezas, oportunidades de mejora, hallazgos incidentales, recomendaciones, balance de cumplimiento y evidencias fotográficas, si aplica.</li> <li>- Informe de auditoría radicado en el archivo administrativo y</li> </ul>

	Procedimiento	Código	PR_03_GC-4	
	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>		Versión	4
			Página	4 de 6

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
		entregado al líder del área o servicio auditado. – Informe de auditoría enviado por correo electrónico al personal competente.

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Es condición primordial que los informes estén constructivamente redactados, de tal manera que inviten a la “acción” y no a la “reacción” defensiva. Saber decir las cosas puede ser más importante que decir las.
- Cuando se emita una opinión o conclusión, se deben considerar las expectativas de la alta dirección y otras partes interesadas y debe estar soportada con información suficiente, fiable, relevante y útil.
- Se alienta a los auditores internos a reconocer en los informes de auditoría cuando se observa un desempeño satisfactorio.
- Los informes finales de auditoría deben contener como mínimo, el propósito, alcance y resultados del trabajo (hallazgos y recomendaciones). Así mismo, deben ser precisos, objetivos, claros, concisos, constructivos, completos y oportunos.
- Si el informe final contiene un error u omisión significativos, el auditor interno debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron el informe original.
- Dirigir las observaciones y recomendaciones del trabajo a los niveles adecuados responsables de llevar a cabo la acción correctiva.
- Verificar permanentemente que las auditorías ejecutadas cumplan el programa de auditorías internas aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de la Calidad.

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 1011 de 2006 expedido por el Ministerio de la Protección Social.	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.




CÓDIGO	NOMBRE
MN_01_GC-4	Implementación del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud – PAMEC.
PR_01_CI-2	Identificación de oportunidades de mejora.
PR_02_CI-2	Formulación de planes de mejoramiento.
PR_03_CI-2	Implementación de planes de mejoramiento.

### 10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2009-01-13	Se elimina del procedimiento las auditorias de acompañamiento.	Luis Fernando Vélez
2009-07-31	Generación de puntos de control.	Patricia Vásquez / Yeison Usma / Luis Fernando Vélez
2015-11-18	Actualización del “Procedimiento auditoria interna de seguimiento (P_01_GP-1)” conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución, lo que requirió la desagregación del procedimiento en varios documentos.	Gloria López Agudelo – Asesora de Planeación y Calidad

### 11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_02_GC-4	Informe de auditoría interna.

	Procedimiento	Código	PR_03_GC-4
	<b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>	Versión	4
		Página	6 de 6

### ANEXO 1

	Formato	Código	F_02_GC-4
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión	4
		Fecha	2015-11-18

AUDITORÍA No.	
CICLO	

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>																
<b>COMPONENTE, ÁREA O SERVICIO A AUDITAR</b>	<input type="checkbox"/> Planeación Estratégica			<input type="checkbox"/> Atención al Usuario			<input type="checkbox"/> Mercadeo y Comunicaciones			<input type="checkbox"/> Consulta Externa						
	<input type="checkbox"/> Urgencias			<input type="checkbox"/> Cirugía			<input type="checkbox"/> Unidad Cuidados Intensivos			<input type="checkbox"/> Internación						
	<input type="checkbox"/> Atención Farmacéutica			<input type="checkbox"/> Ayudas Diagnósticas			<input type="checkbox"/> Gestión Tecnología			<input type="checkbox"/> Gestión Financiera						
	<input type="checkbox"/> Sistemas Información			<input type="checkbox"/> Gestión Suministros			<input type="checkbox"/> Gestión Ambiente Físico			<input type="checkbox"/> Gestión Jurídica						
	<input type="checkbox"/> Gestión Talento Humano			<input type="checkbox"/> Otro			¿Cuál?									
PROCEDIMIENTO O COMPONENTE OBJETO DE LA AUDITORÍA																
FECHA DE APERTURA DE LA AUDITORIA		Día		Mes		Año		FECHA FINALIZACIÓN DE LA AUDITORIA		DE	Día		Mes		Año	
RESPONSABLE (S) PROCESO AUDITADO																
AUDITOR LÍDER						EQUIPO AUDITOR										
ALCANCE DE LA AUDITORIA																
OBJETIVO DE LA AUDITORIA																
DOCUMENTOS DE REFERENCIA																
METODOLOGÍA																
<b>2. CONCLUSIONES DEL AUDITOR/EQUIPO AUDITOR</b>																
RESULTADOS (Cuando aplique)																
LOGROS Y/O FORTALEZAS																
OPORTUNIDADES DE MEJORA																
HALLAZGOS INCIDENTALES Y OTROS COMENTARIOS																
<b>3. RECOMENDACIONES</b>																
3.1. RECOMENDACIONES PARA AUDITORÍAS POSTERIORES																
3.2. FECHA ESTIMADA PARA EL PRÓXIMO SEGUIMIENTO (DD/MM/AAAA)																
ANEXOS																

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL AUDITOR LÍDER