

# Autonomía y gestión del conocimiento en nuestra organización

Unidades de Calidad:  
Áreas Sanitarias 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8  
SCGC. SSCC del SESPA  
www.gestionclinica.sespa.es



SERVICIO DE SALUD  
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

## Introducción

La gestión de la calidad y la evaluación externa de la misma, (certificaciones y/o acreditaciones de servicios o dispositivos asistenciales) constituyó uno de los tres ejes estratégicos definidos por la Consejería de Salud en el documento *Estrategias de Calidad para la administración Sanitaria 2003-2007*. En el marco de este compromiso con la calidad, entre los objetivos de los Servicios Centrales del SESPA se incluyó ya en 2009 la *formación de auditores internos para la norma UNE-EN-ISO 9001*.

El SESPA dispone de un equipo humano, con distintos perfiles profesionales implicados directamente en los procesos de calidad, capaces de asumir la realización de las auditorías internas, en vez de encomendarlas a una empresa externa. Desde los SSCC del SESPA y en colaboración con las unidades de calidad de las Áreas Sanitarias, se trabaja desde 2009 en la línea de la formación de un cuerpo de auditores internos, y así mejorar la autonomía de nuestra organización en la monitorización y evaluación de sistemas de gestión basados en la Norma ISO 9001.

Desde el inicio de las certificaciones de servicios de la red SESPA con la Norma ISO 9001 (año 2004) hasta el año 2011, el Servicio de Salud venía contratando con consultoras externas la realización de las auditorías internas anuales en los servicios certificados. Para llevar a cabo esta tarea, en el momento actual el SESPA utiliza el conocimiento y las capacidades de un grupo de sus profesionales.

## Acciones emprendidas

En el año 2009 en nuestro servicio de salud se inicia un programa formativo específicamente diseñado y dirigido a capacitar a profesionales con experiencia en sistemas de gestión de calidad como auditores internos, con la visión de asumir la realización de las auditorías internas en los servicios certificados con la Norma ISO 9001. Este programa formativo teórico-práctico se ha ido ejecutando en dos oleadas formativas, una primera (2009-2010) con la participación de formadores externos al servicio de salud y una segunda (2013-2014) impartida por personal propio, sumando entre ambas más de 100 horas de formación, y ha generado un amplio grupo de profesionales capacitados como auditores internos. Algunos de los profesionales formados asumieron, por primera vez en 2011, las auditorías internas en los servicios certificados con la Norma ISO 9001.

Los programas anuales de auditorías internas se planifican y coordinan entre las unidades de calidad de las áreas sanitarias y los SSCC del SESPA (SCGC).

### Formación específica de Auditores Internos (2009-2011)

Actividades formativas	Fechas	Horas Impartidas	Alumnos participantes
Auditorías internas de sistemas de gestión de la calidad según Norma ISO 9001:2008	nov-09	40	19
Auditar los sistemas de gestión de la calidad en centros de atención sanitaria	abril/mayo 2010	26	26
Curso Teórico - práctico para auditores internos en Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 Primera edición	feb-14	24	15
Curso Teórico - práctico para auditores internos en Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 Segunda edición	feb-14	24	17
<b>Totales</b>		<b>114</b>	<b>77</b>

## Resultados

El panel de auditores internos para sistemas de gestión de la calidad según Norma ISO 9001, está formado por **43** profesionales, con formación y experiencia acumulada en la realización de auditorías internas.

Desde el año 2011 el SESPA no depende de consultoras externas para realizar las auditorías internas en sus dispositivos o servicios certificados. Desde entonces se han realizado **128** auditorías internas en los servicios certificados con la Norma ISO 9001.

En la actualidad los programas anuales de auditorías internas se planifican y coordinan entre las unidades de calidad de las áreas sanitarias y los SSCC del SESPA (SCGC).

## Conclusiones

El Servicio de Salud, a través de programas de formación específicos y dirigidos a fomentar y gestionar el conocimiento de sus profesionales, ha logrado la autonomía en la evaluación interna de sistemas de gestión de la calidad basados en la Norma ISO 9001.

Mejorar las habilidades de los auditores internos, manteniendo la capacitación de los mismos e introduciendo las mejoras necesarias, contribuye a seguir apostando por la autonomía de nuestra organización en la evaluación de sus sistemas de gestión, al reparto de la carga de trabajo entre los profesionales formados y en definitiva al compromiso del Servicio de Salud tanto con la gestión de la calidad como con la necesidad de generar conocimiento local.

### Auditores internos-ISO:

Beatriz Álvarez Cueto (Área 7), M<sup>a</sup> Victoria Álvarez Martínez (Área 4)  
Clavelina Arce García (Área 5), José Antonio Barreiro Ramos (Área 8),  
Tamara de la Cera Martínez (Área 4), Antonio Cobo Álvarez (Área 5)  
Gloria Cossio Torner (Consejería), Ana Isabel Encinas Muñiz (Área 3)  
Josefa Fernández Cañedo (Área 2), José Manuel Fernández Carreira (Área 3)  
Bernabé Fernández González (Área 8), Alberto Fernández León (Área 4)  
Eva Fernández Tamargo (Área 4), María Pilar Flórez de la Fuente (Área 3)  
Alejandra Fueyo Gutiérrez (SSCC-SESPA), José María García Gala (Área 4)  
Manuela Lourdes García López (Área 3), Jorge González Díaz (Área 4)  
Pablo Isidro Marrón (Área 4), Eugenia Llana Velasco (Área 1)  
Noelia Martín Fernández (Área 4), Jesús Martínez Borra (Área 4)  
David Martínez Lagarejos (Área 5), Carmen Martínez Ortega (Área 4),  
Eva Martínez Revuelta (Área 4), Sara M<sup>a</sup> del Carmen Mérida Fernández (Consejería)  
Begoña Morán Pérez (Área 1), Covadonga Noriega López (Área 3)  
Rosa Nuñez Rodríguez-Arango (Consejería), Verónica Robles Marina (Área 5)  
Valentín J. Rodríguez Martínez (SSCC-SESPA), Noelia Ron Martínez (Área 6)  
Lourdes Sánchez Castro (Área 4), Enrique Sommer Álvarez (Área 4)  
Gracia Valcárcel Piedra (Área 7), Margarita del Valle García (Área 5)  
Manuel Valledor Méndez (Consejería), Milagros Vázquez Rueda (Área 4)  
Fernando Vázquez Valdés (Área 4), Julia Verano García (Área 2)  
Mónica Viejo Díaz (Área 4), Isabel Villanueva Fernández (Área 3)

## Objetivo y Metodología

Describir el contexto histórico y el desarrollo de los programas de auditorías internas en los servicios certificados con la Norma ISO 9001 en la red del SESPA, mediante un estudio descriptivo del origen, evolución y desarrollo de los programas de auditorías internas y de formación de auditores

### Auditorías Internas realizadas (2011-2015)

	2011	2012	2013	2014	2015*
Nº de Servicios auditados	34	23	39	32	32
Nº de Auditores Internos	14	10	9	31	34

**El programa de auditorías 2015 está en ejecución: programadas 32 auditorías en los hospitales de la red, con una previsión de 32 servicios a auditar y participarán 34 auditores**