

CERTIFICATION & BUSINESS ENHANCEMENT

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN CLÍNICAS Y LABORATORIOS PARA EL SERVICIO DE EXÁMENES OCUPACIONALES DEL SECTOR MINERO

INDICE

- I. [GENERALIDADES](#)
- II. [DESCRIPCION DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN](#)
- III. [SOBRE EL CONTENIDO DE LOS CUESTIONARIOS](#)
- IV. [METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN](#)
- V. [SOBRE EL REQUERIMIENTO DEL DÍA ADICIONAL](#)
- VI. [SOBRE LA AUDITORÍA INOPINADA](#)
- VII. [SOBRE EL PROCESO DE RECALIFICACIÓN](#)
- VIII. [PRINCIPALES CLAUSULAS](#)
- IX. [ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO](#)

I. GENERALIDADES

Actualmente la **SOCIEDAD NACIONAL DE MINERIA, PETROLEO Y ENERGIA (SNMPE)** está inmersa en un proceso de identificación de buenas prácticas en la realización de exámenes médicos ocupacionales a fin de generar una mayor transparencia en el mercado y, de este modo, facilitar una toma de decisiones informadas.

Para estos fines, **SNMPE** ha suscrito un acuerdo con **SGS DEL PERÚ S.A.C.**, a fin de que evalúe el perfil de las clínicas y laboratorios que prestan servicios de exámenes médicos ocupacionales de manera eficiente e imparcial. En el marco del Proceso, **SGS DEL PERÚ S.A.C.** proporcionará el personal especializado y la tecnología adecuada para asegurar la calidad de los resultados.

El Proceso establecido está basado en los procedimientos de **SGS DEL PERÚ S.A.C.** para el servicio de auditorías de segunda parte.

Considerando la responsabilidad conjunta con el Ambiente, hemos incluido solo información básica de nuestros servicios, en un esfuerzo por disminuir el uso innecesario del papel. Si requiere información adicional puede consultar los siguientes enlaces:

- Nuestros Términos y Condiciones en el idioma de su preferencia: http://www.pe.sgs.com/terms_and_conditions.htm
- Información General acerca de nuestra Compañía y Servicios: www.pe.sgs.com

Tanto las clínicas y laboratorios como **SNMPE obtendrán** los siguientes **beneficios**:

- Ser reconocido como un centro médico que cuenta con las mejores prácticas de realización de exámenes médicos ocupacionales.
- Conocer las principales fortalezas y debilidades del proveedor.
- Después del proceso de identificación de buenas prácticas, se le hará saber qué aspectos pueden ser mejorados por el centro médico a fin de alcanzar el reconocimiento de las mejores prácticas. Ello puede generar el inicio de un programa interno de mejoras.



Un beneficio adicional del proceso de identificación de buenas prácticas para la realización de exámenes médicos ocupacionales es que su centro médico podrá ser parte del portal de proveedores de SGS. De esta manera su empresa será vista por las compañías más grandes del Perú que trabajan con SGS, generándose oportunidades de negocio adicionales para ustedes. Los datos que serán parte del portal son los siguientes:

- 1) **Datos de empresa: Razón Social, RUC, Dirección, Departamento, Página Web, Rango de cantidad de empleados**
- 2) **Datos de contacto comercial: Nombre, Teléfonos, E-mail**
- 3) **Resumen de actividades prestadas, alcance y vigencia de Homologaciones con la opción de solicitarles información previa aprobación de ustedes.**

En caso de que la empresa no desee formar parte del portal de SGS, por favor escriba a gaudit.support@sgs.com

Es importante tener en cuenta que la información consignada en el cuestionario y la visita complementaria por sí solas no implican un proceso automático de selección y eliminación de proveedores. En tal sentido, el centro médico que no desee participar del proceso de identificación de buenas prácticas o que no subsane las debilidades identificadas no será inhabilitado para prestar sus servicios, mas no será incluido en el listado de buenas prácticas.

Finalmente, cabe señalar que, la auditoría no se podrá realizar si no se cuenta con la información solicitada, por lo que la respuesta y remisión del cuestionario en la fecha especificada y la prestación de facilidades para la visita posterior del Evaluador son indispensables.

Si tuvieran alguna duda o consulta, pueden contactarse con la siguiente persona:

Teléfonos:	01-5171900 anexo 1546
Contacto:	Andrés Alarcón Murillo
Correo electrónico:	andres.alarcon@sgs.com
Departamento	Certification & Business Enhancement

II. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN CLÍNICAS Y LABORATORIOS PARA EL SERVICIO DE EXÁMENES OCUPACIONALES DEL SECTOR MINERO

1. Como ingresar al proceso

- A. La **SNMPE** publicará una convocatoria pública que sea accesible a todas las clínicas y laboratorios en adelante **centros médicos** que pudiesen encontrarse interesados en obtener el reconocimiento de mejores prácticas. Los centros médicos confirmarán su participación en el proceso de identificación de buenas prácticas contactándose con SGS del Perú por intermedio de los canales de correo electrónico o llamada telefónica arriba indicados.
- B. Para ingresar al proceso de auditoría, el proveedor deberá realizar el depósito del monto indicado en la cotización del servicio según corresponda:
Cta. Cte. del Banco de Crédito **193-0253467-0-71** y
Detracción en el Banco de la Nación: **N° 00000435414.**
- C. Se recomienda enviar el voucher el mismo día de haber realizado el pago. Es muy importante que la copia del voucher sea **legible** en el número de cuenta al cual se depositó y el número de operación bancaria (OP) consignado.
- D. Luego de haber efectuado el abono ó transferencia deberá enviar ambos comprobantes (Entidad bancaria y detracción) al correo electrónico andres.alarcon@sgs.com con los siguientes datos para asignar los cuestionarios correspondientes y generar su factura:
 - ✓ Razón social (*):
 - ✓ RUC (*):
 - ✓ Nombre, teléfonos del contacto de la facturación (**):



- ✓ Correo electrónico donde llegará la factura electrónica (**):
- ✓ Nombre, correo electrónico, teléfono fijo y celular del contacto del proceso (*):
- ✓ Motivo de pago: Proceso de identificación de buenas prácticas en el marco de la **SNMPE**

(*) Datos obligatorios.

(**) Las facturas son emitidas en forma electrónica. Se sugiere que el correo electrónico de su representada sea genérico, por ejemplo: contabilidad@dominio.de.la.empresa.com
Es recomendable que se confirme con SGS, la recepción de este documento para continuar con el proceso.

2. Costos del Proceso

El proveedor debe **leer atentamente el presente procedimiento** para identificar los rubros de pago que apliquen según la naturaleza de la empresa.

Precios en Lima:

Los honorarios de SGS son **S/ 2277.40** (dos mil doscientos setenta y siete y 40/100) incluido IGV y dividido de la siguiente manera:

Conceptos	Precio sin IGV	Precio con IGV
Precio por auditoría inicial (0.6 MD)	S/ 1105.00	S/ 1303.90
Precio de auditoría inopinada (0.5 MD)	S/ 825.00	S/ 973.50
Total	S/ 1,930.00	S/ 2,277.40

(*) 0.5 MD corresponden a 04 horas de auditoría.

Costos adicionales opcionales en Lima

- Día adicional (04 Hrs.) **S/ 1225.67 incl. IGV**
- Recalificación para mejorar calificación anterior **S/ 1594.18 incl. IGV**
- Visita trunca **S/ 586.76 incl. IGV**

Precios en Provincia:

Los honorarios de SGS son **S/ 2933.48** (dos mil novecientos treinta y tres y 48/100) incluido IGV y dividido de la siguiente manera:

Conceptos	Precio sin IGV	Precio con IGV
Precio por auditoría inicial (0.6 MD)	S/ 1,383.00	S/ 1,631.94
Precio de auditoría inopinada (0.5 MD)	S/ 1,103.00	S/ 1,301.54
Total	S/ 2,486.00	S/ 2,933.48

(*) 0.5 MD corresponden a 04 horas de auditoría.

Costos adicionales opcionales en Provincia

- Día adicional (04 Hrs.) **S/ 1225.45 incl. IGV**
- Recalificación para mejorar calificación anterior **S/ 2551.84 incl. IGV**
- Visita trunca **S/ 586.76 incl. IGV**
- Viáticos de evaluador **Variable de acuerdo con gastos logísticos correspondientes.**



Para la ejecución de los pagos:

Cta. Cte. Soles: Banco de Crédito del Perú: **193-0253467-0-71** a nombre de SGS del PERU SAC
COD. INTERBANCARIO BCP **002-193-000253467071-12**

Tener en cuenta que el pago de la Detracción aplica para montos superiores a S/ 700 incluido IGV.

El monto que depositar deberá ser según lo indicado en la cotización del servicio.

Banco de la Nación: N° 00000435414

- **Tipo de operación: 01**
- **Bien o Servicio: 022**

Conceptos de los costos del servicio:

- **Proceso de Auditoría:** incluye todos los gastos de preparación de la documentación, coordinaciones, una auditoría inicial, una auditoría inopinada posterior a los **dos meses** de ejecutada la auditoría inicial, una auditoría documentaria por un médico con conocimientos en gestión, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Auditoría.
- **Día adicional, en caso de aplicar:** Se considera cuando la visita ha sido realizada el día acordado y requiere de mayor tiempo para ser culminada por motivos propios a la clínica o laboratorio y ajenos a SGS. Se definirá por recomendación del médico evaluador de SGS el día adicional al finalizar la visita a las instalaciones del proveedor. El tiempo máximo para la solicitud y pago del día adicional no deberá exceder **10 días útiles** contados a partir de la fecha de la última visita. **Revisar Capítulo V.**
- **Recalificación para mejorar calificación, en caso de aplicar:** Este servicio se solicita cuando el proveedor quiere mejorar la calificación originalmente obtenida. Incluye la revisión del informe inicial, coordinaciones, una nueva visita inopinada a sus instalaciones de ser necesario, una nueva revisión de auditoría documentaria, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Auditoría. **Revisar Capítulo VII.**
- **Visita trunca, en caso de aplicar:** En caso postergue la fecha de visita **programada y confirmada** con una anticipación menor a 5 días útiles antes de su visita (Ejemplo: si la auditoría es un lunes 15/04, la empresa podrá solicitar reprogramación **sin costo** hasta el viernes 05/04 hasta las 5.30pm, si la solicita el 08/04 o 09/04, aplica la penalidad). La penalidad también aplica cuando a pesar de tener una fecha de visita confirmada, por alguna razón ajena a SGS la empresa a evaluar trunca la evaluación en presencia del médico evaluador de SGS, requiriéndose una reprogramación de visita.

Viáticos del evaluador

Cuando sus instalaciones estén en **provincia**, el centro médico es quien asume los gastos de desplazamiento (pasajes aéreos nacionales*) TUUAS, hospedaje, alimentación, tiempo de viaje y cualquier seguro que el evaluador deba contratar para realizar los servicios de auditoría.

Para optimizar los gastos de viáticos, SGS podría definir un tiempo para la agrupación de centros médicos, que son de la misma ciudad o provincia y que hayan ingresado al proceso, y así proponer fechas de programación de auditorías consecutivas, distribuyendo los gastos viáticos del médico evaluador de SGS.

(*) Se requerirá la compra de pasajes aéreos cuando sus instalaciones se encuentren ubicadas a 06 horas fuera de Lima Metropolitana.

() Si una clínica tiene el laboratorio tercerizado, también serán visitadas sus instalaciones lo cual podría incurrir en tiempo de auditoría y costos adicionales. Si se encuentran a una distancia mayor a 30 minutos de la primera locación, SGS aplicará un pago adicional por el tiempo involucrado en el desplazamiento e ingreso al laboratorio tercerizado.**



3. Envío de ruta y accesos al Cuestionario por parte de SGS

- A. Una vez que su empresa ingrese al proceso y envíe a SGS la copia del voucher de depósito con los datos solicitados, SGS le enviará un correo electrónico con el asunto: **INSTRUCCIONES PARA CONCLUIR EL PROCESO** en el cual se indica la dirección web <https://qaudit.sgs.com/> con el usuario y contraseña creado para ingresar al sistema Qaudit a través de **Internet Explorer**.
- B. Accediendo a esta dirección web el proveedor deberá ingresar a la opción **Cuestionario – Responder**.
- C. **Documentación previa solicitada**

El proveedor deberá cargar la documentación solicitada para la **evaluación inicial y la evaluación documentaria** únicamente en la opción **“IR A DOCUMENTOS SOLICITADOS”** del portal Q-Audit. El plazo para entrega final del cuestionario y carga de documentos es de **diez días útiles** (lunes a viernes, no incluye feriados), que rigen después de haber recibido sus credenciales de acceso.

Considerar que deberá cargar, sin excepción, aquellos documentos que sean indicados como **obligatorios** ya que con la información adjunta se elaborará el informe para la evaluación de identificación de buenas prácticas por lo que es importante leer con atención la información solicitada.

Cabe resaltar que al subir la documentación previa al portal Qaudit esta **debe encontrarse en un solo archivo adjunto por cada numeral solicitado** Es importante mencionar que el tamaño del archivo de cada documento a cargar en el portal Qaudit **no debe exceder los 3 MB y deben tener el formato Excel (.xls) o PDF (.pdf)**.

Los documentos que serán cargados en el portal Q-Audit son los siguientes:

Auditoría inicial

1. Croquis y mapa de ubicación del lugar donde se realizará la visita. **Obligatorio**.

Auditoría documentaria

Los siguientes documentos son requeridos a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de los centros médicos. Ello que constituye un elemento fundamental para identificar la existencia de buenas prácticas en los centros evaluados a fin de ser incluido en el listado de reconocimiento de las mejores prácticas en el sector.

- 1 Licencia de funcionamiento vigente. **Obligatorio**.
- 2 Registro de acreditación como Servicio de Apoyo al médico Ocupacional por DIGESA (DS 005-2012-TR, RM 312-2011/MINSA). **Obligatorio**.
- 3 Autorización de Funcionamiento del ambiente de toma de Rayos X emitida por IPEN. **Obligatorio**.
- 4 Autorización de Funcionamiento del IPEN del equipo de Rx. **Obligatorio**.
- 5 En el caso de Sunat-IGV solo adjuntar la constancia de presentación y pago efectuado (referida al PDT621) de los últimos 03 periodos declarados según cronograma de SUNAT. **Obligatorio**.
- 6 En el caso de Sunat-Essalud solo adjuntar la constancia de presentación y pago efectuado (referida al PDT601) de los últimos 03 periodos declarados según cronograma de SUNAT. **Obligatorio**.



- 7 Adjuntar las 03 últimas presentaciones y pagos de AFPs. **Obligatorio.**
- 8 Registro de pago por Renta anual a Sunat de los dos últimos años (PDT anual). **Obligatorio.**
- 9 Adjuntar los 03 últimos cargos de entrega de boletas de pago de su personal relacionados al servicio de exámenes médicos ocupacionales (2 trabajadores). **Obligatorio.**
- 10 Adjuntar boleta correspondiente a CTS y evidencia de pago (depósito) del último periodo correspondiente a 2 trabajadores relacionados al servicio de exámenes médicos ocupacionales. **Obligatorio.**
- 11 Ficha RUC. **Obligatorio.**
- 12 En caso de contar con obligaciones vencidas o no pagadas reportadas en alguna central de riesgo (ejemplo INFOCORP), se deben adjuntar cartas de no adeudo o evidencia de pago. **Obligatorio.**
- 13 Póliza multirriesgo vigente. **Obligatorio.**
- 14 Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), vigente. **Obligatorio.**

En caso considere que alguno de los documentos **no aplique** puede adjuntar una declaración jurada simple firmada por el gerente general en la cual sustente la no aplicabilidad de dicho documento, la Declaración Jurada será evaluada por el médico evaluador de SGS, quien dará la conformidad de la aplicabilidad del requisito.

En base a todo lo indicado SGS solo se recibirá los documentos de manera virtual a través del portal Q-Audit.

D. Envío de Cuestionario

El envío del cuestionario consiste en 02 etapas:

1° Adjuntar la documentación previa solicitada en el punto anterior.

2° Llenado del cuestionario (información general y cada aspecto de la evaluación), a fin de visualizar cada una de las preguntas incluidas en cada aspecto es necesario seleccionarlos:

Auditoría inicial

Licencias y permisos, Sistema de gestión de seguridad y salud de la empresa, Gestión del recurso humano, Evaluación y mejora de la calidad y atención al cliente, Infraestructura general, Radiología, Laboratorio, Audiometría, Espirometría, Gestión de calidad de información, historias clínicas y archivo y Ergometría.

Auditoría documentaria

- ✓ Con respecto al llenado del cuestionario es necesario tener en cuenta que lo avanzado en el cuestionario debe ser grabado (presionar el botón **“GUARDAR”**) por seguridad al menos cada 10 minutos. A su vez seleccionar cada aspecto para el llenado de las preguntas relacionadas al mismo. Al culminar el llenado del cuestionario presionar el botón **“GUARDAR”** y luego el botón **“ENVIAR”** a SGS, considerar que ya no podrá modificarse la información consignada ya que este paso da por finalizado el llenado del cuestionario por parte de su representada.
- ✓ También es importante saber que el llenado errado de alguna de las preguntas del cuestionario no implica tener un puntaje en contra o impide que el proveedor rectifique lo declarado, puesto que, todas las preguntas del cuestionario serán evaluadas para la **auditoría inicial** el día de la visita por el médico evaluador de SGS con el personal designado por su representada. Para la **auditoría documentaria**, toda la información consignada en el cuestionario se tomará como una declaración ya que con esta información y con la documentación previa adjunta se elaborará el informe de auditoría.



- ✓ La información consignada tendrá carácter de declaración jurada, por lo que se les pide se ajuste a la realidad.
- ✓ Una vez culminadas las 02 etapas mencionadas seleccionar el botón **“GUARDAR”** y luego **“ENVIAR”**, **descargar e imprimir el cuestionario, debido a que el día de la visita de la auditoría inicial deberá entregar un juego del cuestionario impreso al médico evaluador.**
- ✓ Una vez recibida la información a través de la web, SGS DEL PERÚ S.A.C. le enviará un correo automático confirmándole la recepción del envío virtual, lo cual asegura que contamos con su información.
- ✓ **En caso la empresa no complete el cuestionario ni envíe la documentación previa en el plazo establecido, perderá el derecho a ser auditada y se le retendrá un porcentaje del 40% del pago realizado por concepto de gastos administrativos e inicio del servicio.**

Si tuvieran alguna duda o consulta, pueden contactarse con la siguiente persona:

<i>Dirección:</i>	Av. Elmer Faucett 3348, Callao, Lima
<i>Departamento</i>	Certification & Business Enhancement
<i>Teléfono:</i>	01-5171900 anexo 1546
<i>Contacto:</i>	Andrés Alarcón Murillo
<i>Correo electrónico:</i>	andres.alarcon@sgs.com

4. Coordinación de Fecha de Auditoría (visita)

- A. Posterior al envío del cuestionario y los documentos previos, SGS DEL PERÚ S.A.C. elaborará el informe para la **Auditoría documentaria** (no requiere visita) e informará a la empresa la fecha de visita propuesta para la **Auditoría inicial** mediante un correo electrónico dentro de los **3 días útiles posteriores**. Su representada deberá confirmar la fecha propuesta mediante un correo electrónico dentro de los siguientes **2 días útiles**, pasado el plazo establecido la fecha propuesta puede ser modificada por SGS.
- B. A partir del envío del cuestionario a SGS, su representada tiene un máx. de **10 días útiles** para la ejecución de la auditoría (Auditoría inicial), este plazo puede variar de acuerdo a lo propuesto por SGS y/o lo establecido con **SNMPE**.
- C. Para coordinar la fecha de su auditoría pueden comunicarse al 5171900 anexo 1589 y enviar un correo electrónico a: pe.programacionCBE@sgs.com
- D. Cualquier coordinación adicional referente a la programación de la visita, la realizará SGS DEL PERU S.A.C. con la persona designada por ustedes como contacto desde el inicio del proceso.
- E. Para la Auditoría inicial en provincia SGS elaborará grupos de laboratorios o clínicas que ingresarán al proceso de identificación de buenas prácticas, en función a las solicitudes enviadas, con la finalidad de repartir los gastos logísticos.

Consideraciones para el traslado de los auditores:

- A. Con el objetivo de garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y en cumplimiento de nuestras políticas de Salud y Seguridad Ocupacional, en el caso de que las condiciones del traslado o de las labores programadas sean inseguras para nuestros colaboradores, el equipo de SGS podría suspender la actividad de acuerdo a lo establecido en el D.S N° 005 2012 TR.



- B. La empresa deberá informar oportunamente los requisitos (EPP, inducción, entre otros) y documentación que el médico de SGS requiere para ingresar a sus instalaciones.
- C. En caso las condiciones climáticas de la auditoría u otros factores (huelgas, epidemias, paros de transportistas, entre otros) no sean favorables para el día de la Auditoría programada por ambas partes, SGS propondrá reprogramar la visita para garantizar la seguridad de nuestro auditor.
- D. Los gastos relacionados a las reprogramaciones que se realicen por falta de seguridad en las oficinas, transporte a cargo de su representada o factores que escapen del control de SGS y que estén bajo su responsabilidad, serán asumidos por su empresa.

5. Ejecución de auditoría

- A. **En la visita la empresa deberá entregar al médico evaluador de SGS una copia del cuestionario desarrollado, el médico comprobará los datos consignados en este.**
- B. Es importante que la visita se realice con éxito en cuanto a la puntualidad y a la exactitud de la información.
- C. Al inicio de la evaluación el médico informará el **alcance** a la persona asignada por su representada que cuente con la autoridad y el conocimiento suficiente del **“Servicio de ejecución de exámenes médicos ocupacionales”**
- D. La labor del médico evaluador enviado por SGS DEL PERU S.A.C. es verificar in situ y mediante las herramientas de auditoría, lo declarado en el cuestionario, por lo cual la persona designada por su representada necesitará contar con las evidencias (documentos, registros, otros) que sustenten el cumplimiento de cada una de las preguntas del cuestionario.
- E. La persona asignada por su representada deberá contar con la autoridad y el conocimiento suficiente para que pueda resolver cualquier duda adicional que se pueda presentar y además que sirva como interlocutor con el responsable de cada proceso de su empresa.
NOTA: si su representada recibe asesoría de parte de un consultor, este último no podrá sustentar la evaluación. El consultor puede estar presente mas no podrá participar.
- F. **Durante la evaluación será necesario visitar las oficinas administrativas de su representada e instalaciones relacionadas al servicio de ejecución de exámenes médicos ocupacionales.**
- G. El tiempo que demande la visita dependerá de:
 - La envergadura y número de instalaciones.
 - Inducción para el ingreso a las diferentes instalaciones evaluadas.
 - Acceso a los documentos que demuestren la información consignada en los cuestionarios.
 - Facilidades prestadas al evaluador durante la visita.
 - **Ubicación geográfica** entre las instalaciones auditadas: oficinas administrativas de su empresa, laboratorio, etc.
- H. Al finalizar la visita se procederá a mencionar las Oportunidades de Mejora (calificaciones 0 o 1) obtenidas en la evaluación, así como a redactar una **Constancia de visita**, firmada por la persona designada por ustedes y el médico de SGS DEL PERU S.A.C., la misma que servirá para todos los casos como documento de sustento de la visita realizada y la confirmación del alcance de la evaluación (Actividad Evaluada).

6. Elaboración y Calificación del Informe de Auditoría

- A. Luego de la auditoría documentaria y la auditoría inicial, SGS DEL PERU S.A.C. emitirá **un informe virtual** para cada auditoría.



- B. SGS DEL PERU S.A.C. se compromete a guardar en la más absoluta reserva toda aquella información de carácter confidencial que el proveedor le confíe para los propósitos de la labor encomendada.
- C. La calificación del proveedor se realizará por méritos, basándose en el cumplimiento o no, de lo solicitado en cada uno de los requisitos (preguntas).
- D. SGS DEL PERU S.A.C. utilizará como metodología de evaluación el muestreo, la revisión de la evidencia presentada (documentación), la observación y las entrevistas sostenidas con el personal de acuerdo a la aplicabilidad de cada pregunta del cuestionario.
- E. Los muestreos realizados son con la finalidad de comprobar si las actividades o controles declarados, son sistemáticos o no. De comprobarse que un requisito del cuestionario no tiene cumplimiento sistemático, no se otorgará el puntaje favorable a la pregunta evaluada.
- F. El incumplimiento de un elemento muestreado generará una “OPORTUNIDAD DE MEJORA” (calificativo 0, 1 o “NO”).
- G. Si las evidencias presentadas dan cumplimiento a los requisitos reflejados en el cuestionario formulado, ellas serán consideradas como “FORTALEZAS” (calificativo 2 o “SI”), cuando la empresa no evidencie el cumplimiento total de lo solicitado por la pregunta esta será considerada como “OPORTUNIDAD DE MEJORA” (calificativo 0, 1 o “NO”).
- H. Es importante que para la auditoría documentaria se adjunte toda la documentación previa solicitada ya que en base a esta información se elaborará el informe de auditoría.
- I. Cuando la empresa no haya logrado satisfacer el requisito expresado en la pregunta, SGS DEL PERU S.A.C. incluirá un comentario sobre el Hallazgo.
- J. SGS DEL PERU S.A.C. ni **SNMPE** asumirán ningún tipo de responsabilidad frente a la empresa evaluada por reclamos judiciales o extrajudiciales, por daños y perjuicios como consecuencia de la puntuación, calificación o reconocimiento que le otorga SGS DEL PERU S.A.C.

*Para consultas sobre emisión del informe, constancia, observaciones o reclamos del proceso de identificación de buenas prácticas comunicarse al 5171900 anexo 1490 y enviar un correo electrónico: andres.alarcon@sgs.com

7. **Emisión y acceso al Informe y Reconocimiento de Buenas Prácticas**

- A. Los informes y los Reconocimientos de Buenas Prácticas son documentos emitidos por SGS DEL PERU S.A.C. con la finalidad de identificar a los centros médicos que proveen servicios médicos ocupacionales que cuentan con las mejores prácticas del mercado.
- B. SGS pondrá a disposición de su representada el informe respectivo, en un plazo de 06 días útiles contabilizados a partir del siguiente día de concluida la visita respectiva a sus instalaciones para la auditoría inicial y 06 días útiles a partir de confirmada la auditoría documentaria (gabinete).
- C. Para acceder al informe, el proveedor deberá ingresar a través de la plataforma Qaudit, con su Usuario y Contraseña entregados al inicio del proceso, seleccionando la opción “**INFORME**”. El Reconocimiento de Buenas Prácticas podrá ser visualizado y descargado mediante la opción “**CONSTANCIA**”.
- D. En el Informe se describen los Hallazgos sobre aquellos aspectos que sean saltantes en lo referente al No Cumplimiento de lo adjuntado, solicitado u observado durante la visita (Oportunidades de Mejora) y de ser el caso la No Aplicabilidad de algunas preguntas.



- E. Al culminar los aspectos evaluados en el informe, se detalla el porcentaje de cumplimiento de cada uno de ellos acorde a la ponderación previamente definida en función a los aspectos técnicos, médicos y de gestión relevantes, consecutivamente se detallan las preguntas consideradas como OPORTUNIDADES DE MEJORA (calificativo 0, 1 o “NO”) y FORTALEZAS (calificativo 2 o “SI”), cabe mencionar que este detalle es un estándar de acuerdo a la opción marcada en el informe. Para poder visualizar el hallazgo (OPORTUNIDAD DE MEJORA / NO APLICABILIDAD) identificado por el auditor es necesario revisar el comentario en el cuerpo del informe.
- F. El plazo de vigencia del Reconocimiento de Buenas Prácticas es de **un año**, contado a partir de la fecha de emisión de la misma. Cumplido dicho plazo el proveedor tendrá la oportunidad de ser evaluado nuevamente.

III. SOBRE EL CONTENIDO DE LOS CUESTIONARIOS

El Proceso de identificación de buenas prácticas que se ha establecido está basado en los procedimientos de SGS DEL PERÚ S.A.C. para el servicio de auditorías de segunda parte y legislación nacional aplicable.

Auditoría inicial

Aspectos considerados en la evaluación:

- Licencias y permisos
- Sistema de gestión de seguridad y salud de la empresa
- Gestión del recurso humano
- Evaluación y mejora de la calidad y atención al cliente
- Infraestructura general
- Radiología
- Laboratorio
- Audiometría
- Espirometría
- Gestión de calidad de información, historias clínicas y archivo
- Ergometría

Auditoría documentaria

Aspectos considerados en la evaluación:

- Evaluación del cumplimiento de diversas obligaciones que afrontan los centros médicos en distintos planos de sus actividades de gestión, administrativo, operativos, técnicas e infraestructura, que repercuten en su institucionalidad.

IV. METODOLOGIA DE CALIFICACION

La ponderación de los aspectos listados a continuación se basa en la relevancia de tales criterios a fin de lograr la ejecución idónea de exámenes médicos ocupacionales que se encuentren respaldados de institucionalidad que garanticen las mejores prácticas. Asimismo, está basada en los procedimientos de SGS DEL PERÚ S.A.C. para el servicio de auditorías de segunda parte

1. Auditoría inicial

La ponderación por Aspecto evaluado es la siguiente:



ASPECTO GENERAL	ASPECTO ESPECIFICO	Ponderado General	Ponderado Parcial
GESTION DE LA CALIDAD Y REQUISITOS LEGALES	LICENCIAS Y PERMISOS	39%	10%
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD DE LA EMPRESA		10%
	EVALUACION Y MEJORA DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE		10%
	INFRAESTRUCTURA GENERAL		9%
GESTION DE LOS EXAMENES MÉDICOS	GESTION DEL RECURSO HUMANO	61%	10%
	RADIOLOGÍA		9%
	LABORATORIO		9%
	AUDIOMETRIA		9%
	ESPIROMETRIA		9%
	GESTIÓN DE CALIDAD DE INFORMACIÓN, HISTORIAS CLINICAS Y ARCHIVO		10%
	ERGOMETRIA	5%	
TOTAL		100%	100%

Los niveles definidos como resultado de la evaluación son los siguientes:

NIVEL	RANGO
NIVEL A	de 90 a 100 %
NIVEL B+	de 80 a 89.99 %
NIVEL B-	de 75 a 79.99 %
NIVEL C	de 55 a 74.99 %
NIVEL D	de 0 a 54.99 %

- A. Para obtener la calificación final y el nivel de los resultados de la evaluación, se realizará mediante un promedio ponderado de la calificación parcial de cada uno de los aspectos, según la importancia establecida en función a criterios objetivos (técnicos y médicos).
- B. En los Reconocimientos de Buenas Prácticas se resume el resultado obtenido en la ponderación numérica en cada uno de los aspectos principales:

Auditoría inicial:

Licencias y permisos, Sistema de gestión de seguridad y salud de la empresa, Gestión del recurso humano, Evaluación y mejora de la calidad y atención al cliente, Infraestructura general, Radiología, Laboratorio, Audiometría, Espirometría, Gestión de calidad de información, historias clínicas y archivo y Ergometría.

- C. El nivel del resultado de la evaluación obtenida no implica un proceso automático de selección o eliminación del centro médico, será una referencia útil para una retroalimentación sobre las áreas en las cuales deberán realizar mejoras en materia de salud ocupacional. En tal sentido, reiteramos que el centro médico que no desee participar del proceso de identificación de buenas prácticas o que no subsane las debilidades identificadas no será inhabilitado para prestar sus servicios, mas no será incluido en el listado de buenas prácticas.



- D. Es factible que su representada solicite a SGS DEL PERU S.A.C. una recalificación como un proceso independiente de evaluación, en caso requiera mejorar el nivel alcanzado en el proceso de identificación de buenas prácticas originalmente cursado.

V. SOBRE EL REQUERIMIENTO DEL DIA ADICIONAL

- A. Se considera cuando la visita ha sido realizada el día acordado y requiere de mayor tiempo para ser culminada por motivos propios de la empresa y ajenos a SGS. **Revisar Capítulo II (4 y 5).**
- B. Se definirá el día adicional al finalizar la visita a las instalaciones del proveedor.
- C. En caso la empresa opte por no solicitar el día, las preguntas pendientes de evaluación serán consideradas como OPORTUNIDADES DE MEJORA (deméritos) debido a que durante la evaluación no fue evidenciado su cumplimiento.
- D. El tiempo máximo para la solicitud y pago del día adicional no deberá exceder 10 días útiles contados a partir de la fecha de la última visita.

VI. SOBRE LA AUDITORÍA INOPINADA

- A. Se contempla una nueva visita a las instalaciones del proveedor y revisión de los requisitos que el médico de SGS considere pertinente para verificar que su cumplimiento es sistemático.
- B. La auditoría inopinada será programada posterior a los **dos meses** de emitido el informe y constancia de la auditoría inicial. Se podría realizar en un plazo menor por solicitud del cliente SNMPE.
- C. La fecha para la auditoría no será de conocimiento del proveedor por lo que el día que se presente el médico de SGS el proveedor deberá dar las facilidades necesarias.
- D. En caso el proveedor no otorgue las facilidades necesarias, el médico enviado por SGS asumirá como incumplimiento (OPORTUNIDADES DE MEJORA) los requisitos a evaluar.
- E. Una vez finalizada la evaluación se procederá a emitir una constancia de visita en señal que la auditoría inopinada fue realizada.
- F. Se emitirá un nuevo informe y constancia por la auditoría inicial a los 06 días hábiles posteriores de la fecha de la auditoría inopinada.
- G. Los costos para la auditoría inopinada se encuentran contemplados en el pago inicial del servicio. **Revisar Capítulo II (2)** por lo que el proveedor no deberá realizar ningún pago adicional.

VII. SOBRE EL PROCESO DE RECALIFICACION

- A. Este servicio se solicita cuando la empresa requiere mejorar el nivel y/o porcentaje de cumplimiento alcanzado originalmente. Se realizará la revisión de las Oportunidades de Mejora, las preguntas No Aplicables y la información que a criterio del auditor considere ser verificada.
- B. El plazo límite para solicitar un proceso de recalificación será durante los primeros **6 meses** de emitida su Reconocimiento de Buenas Prácticas.
- C. Se emitirá un nuevo Reconocimiento de Buenas Prácticas e informe, los cuales estarán vigentes hasta el plazo indicado en la Constancia inicial.



VIII. PRINCIPALES CLAUSULAS

A continuación, se listan las principales cláusulas:

- A. *En caso la empresa abandone el proceso de Identificación de Buenas Prácticas en cualquier etapa previo a la ejecución de la evaluación se retendrá el 50% del pago realizado por concepto de gastos administrativos e inicio del servicio.*
- B. *En caso la empresa no complete el cuestionario ni envíe la documentación previa en el plazo establecido, perderá el derecho a ser homologada y se le retendrá un porcentaje del 40% del pago realizado por concepto de gastos administrativos e inicio del servicio.*
- C. *El PROVEEDOR, tiene un máx. de 10 días útiles para la ejecución de la auditoría, contados desde el envío del cuestionario por el portal Qaudit a SGS, este plazo puede variar de acuerdo a lo propuesto por SGS y/o lo establecido con EL CLIENTE.*
- D. *Su representada deberá imprimir una copia del cuestionario, la cual deberá ser entregada al evaluador el día de la visita a sus instalaciones de la auditoría inicial.*
- E. *Visita trunca, en caso de aplicar: En caso su representada postergue la fecha de visita programada y confirmada con una anticipación menor a 5 días útiles de la fecha de visita se pagará una penalidad. Esta también aplica cuando a pesar de tener una fecha de visita confirmada por alguna razón ajena a SGS la empresa a evaluar trunca la Evaluación en presencia del evaluador de SGS requiriéndose una reprogramación de visita.*
- F. *Si su representada recibe asesoría de parte de un consultor, este último no podrá sustentar la evaluación, él puede estar presente mas no participar en la evaluación.*
- G. *La auditoría inopinada será programada posterior a los dos meses de emitido el informe y constancia de la auditoría inicial.*



IX. ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO

Se presenta un esquema que comprende las actividades en orden de ocurrencia y plazos máximos de ejecución. Para mayor información de las actividades, revisar el acápite II.





