

“PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA VITALGER IPS”

MAIRA PAOLA GÓMEZ RUEDA
COD: 37549181

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS Y TECNOLOGÍAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2013

“PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA VITALGER IPS”

MAIRA PAOLA GÓMEZ RUEDA
COD: 37549181

Trabajo de Grado

Director:
Delfina Reyes Orozco

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS Y TECNOLOGÍAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2013

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bucaramanga, 22 de Agosto de 2013

DEDICATORIA

Cumplir con todos los compromisos que se asumen en una carrera profesional no es una tarea fácil, mucho más se complica la situación, cuando se tienen compromisos laborales que ameritan a veces más del cien por ciento de la atención y el tiempo para el desarrollo eficaz de las labores, se tiene que poner toda la aptitud y el ánimo para seguir adelante y no desfallecer, es un esfuerzo grande, que implica ocupar el poco tiempo libre, utilizar tiempo de sueño y descanso y horas de producción intelectual.

Todo lo anterior tiene su justificación cuando el conocimiento adquirido durante la carrera comienza a aplicarse, cuando la teoría comienza a transformarse en herramientas y la producción intelectual se convierte en servicios profesionales, en ese momento, ese esfuerzo comienza a producir los frutos que necesitamos y toda la inversión se transforma en ganancia.

Dedico todo mi esfuerzo y dedicación, siempre en primera medida a mi Dios, mi señor Jesús, que todo me lo ha dado y a quién quiero darle todo; también lo dedico a mi familia, especialmente a mi esposo y mis padres, que siempre han estado a mi lado, fortaleciéndome y apoyándome en todas las circunstancias y decisiones de mi vida personal y profesional.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. EL PROBLEMA	15
1.1 TÍTULO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO	15
1.2 ALCANCE	15
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. EL ESTADO DEL ARTE	18
4.1 MARCO TEÓRICO	18
4.1.1 Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos	21
4.1.2 Indicadores de Gestión	22
4.2 MARCO CONCEPTUAL	23
5. METODOLOGÍA DE TRABAJO	25
5.1 MÉTODO	25
5.2 LOGÍSTICA INVOLUCRADA EN EL PROYECTO	26
5.2.1 Recursos Materiales	26
5.2.2 Recursos Humanos	27
5.2.3 Recursos Financieros	27
5.2.4 Cronograma de actividades	28
6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	29
6.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE VITALGER IPS EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	29
6.2. METODOLOGÍAS EXISTENTES PARA DESCRIBIR LOS PROTOCOLOS DE LAS PATOLOGÍAS DE LA POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES	34
6.3 PERSONAL REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA IPS	35
6.4 EQUIPOS REQUERIDOS E INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
6.5 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS IPS	37
7. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	39
7.1 ESTABLECIMIENTO DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA EMPRESA	39
7.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	40
7.3 DETERMINACIÓN DE LAS DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	40
7.4 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	41

7.5 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	41
8. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	43
8.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS NECESARIOS	43
8.1.1 Mapa de Procesos	43
8.2 DETERMINACIÓN DE LOS CRITERIOS DE OPERACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS	44
8.2.1 Proceso Gestión Estratégica	44
8.2.2 Proceso Servicios de Salud	45
8.2.3 Proceso Gestión Humana	46
8.2.4 Proceso Gestión de Calidad	46
8.2.5 Proceso Gestión de los Recursos	47
8.3 PLANIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	48
9. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	50
9.1 ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE EXIGE LA ISO 9001:2008	50
9.2 ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA LA ORGANIZACIÓN	50
9.3 ELABORACIÓN DE OTROS DOCUMENTOS (MANUALES, GUÍAS, INSTRUCTIVOS, ESPECIFICACIONES, FICHAS TÉCNICAS, MATRICES, ETC.) REQUERIDAS POR LA ORGANIZACIÓN	51
9.4 ELABORACIÓN DE LOS FORMATOS NECESARIOS PARA DEJAR REGISTRO DE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	55
9.5 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	56
10 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	57
10.1 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CONCEPTOS GENERALES DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	57
10.2 SOCIALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	57
10.3 ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN	58
11. SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	59
11.1 ELABORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN	59
11.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	59
11.3 QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	60
11.4 SERVICIO NO CONFORME	60
12. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	61
12.1 PROGRAMACION DE LA AUDITORÍA	61
12.2 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	61
12.3 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA	62
12.4 EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS	63
12.5 ENTREGA DEL INFORME	63
13. CONCLUSIONES	64

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1 Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos	22
Figura No. 2 Masajeador Vibrador con Infrarrojo	37
Figura No. 3 Micronebulizador	37
Figura No. 4 Ultrasonido	37
Figura No. 5 Estimulador Galvanofarádico	38
Figura No. 6 Tens	38
Figura No. 7 Tensiómetro	38
Figura No. 8 Fonendoscopio	38
Figura No. 9 Mapa de Procesos	44
Figura No. 10 Estructura de la Documentación	51
Figura No. 11 Identificación de los Documentos del SGC	52
Figura No. 12 Pie de Página aprobación de Documentos	52

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla No.1 Costos y gastos requeridos	28
Tabla No.2 Cronograma de actividades	29
Tabla No.3 Diagnóstico VITALGER IPS	35
Tabla No.4 Codificación de Procesos	43
Tabla No.5 Indicadores de Gestión	49
Tabla No.6 Procedimientos Obligatorios	50
Tabla No.7 Procedimientos Necesarios	51
Tabla No.8 Listado Maestro de Documentos	57
Tabla No. 9 Plan de Formación	60
Tabla No. 10 Matriz de Requisitos legales	41

GLOSARIO

- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de gestión de la calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativos a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.
- Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto.
- Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.¹

¹ NTC-ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2005

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de calidad ofrecen una excelente alternativa para las organizaciones que buscan mejorar sus procesos administrativos y operativos, por medio de metodologías planificadas a partir de la experiencia y la competencia del personal que participa en cada proceso, atendiendo siempre los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008. Esta alternativa no solo impacta la estructura y el funcionamiento interno de la empresa, a través de la planificación de metodologías de operación y control que redundan en la mejora continua de la organización en cuanto a su desempeño y el cumplimiento de las características de su producto y servicio, sino también, impacta el entorno y el mercado en el que se mueve la organización, a través de un elemento que incrementa la confianza de sus clientes, abre las puertas de mejores negocios y agrega un aspecto diferenciador frente a la competencia; este elemento es la certificación en calidad, que se realiza con un organismo certificador, quien valida si el sistema de gestión de la empresa candidata, cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

La ISO 9001:2008, es una norma internacional que contiene los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tiene 9 capítulos, partiendo del capítulo 0 hasta el capítulo 8, pero solo los capítulos comprendidos entre el 4 y el 8, contienen los requisitos que se verifican para el otorgamiento de la certificación en calidad. Los requisitos contenidos en la ISO 9001:2008, cubren aspectos generales, como:

- Los requisitos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio.
- La documentación del sistema de gestión de calidad y los controles necesarios sobre la misma.
- El seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios de la organización.
- El análisis de la información y la mejora continua.
- La responsabilidad de la dirección.
- La gestión del recurso humano.
- La infraestructura y el ambiente de trabajo.

VITALGER IPS, como parte de su estrategia para ingresar al mercado de las entidades prestadoras de servicios de salud (EPS) y grandes empresas que otorgan beneficios a sus empleados, identificó la necesidad de soportar sus servicios con la certificación de calidad, buscando ganar la confianza necesaria frente a sus clientes potenciales, que permita concretar convenios y contratos para el sostenimiento y fortalecimiento financiero de la empresa.

Para conseguir la certificación deseada, se elaboró el presente proyecto que pretende planificar, documentar, implementar y verificar el sistema de gestión de calidad de la organización, conforme a los requisitos establecidos en la ISO 9001:2008, a través de las siguientes etapas:

Diagnóstico de la situación actual de la empresa: esta primera parte busca conocer la empresa, antes de comenzar a planificar la metodología del sistema, apoyados en la evaluación de los requisitos de la ISO 9001:2008, la determinación de los requisitos legales aplicables, la revisión de metodologías existentes para describir los protocolos de manejo de las patologías, el personal requerido para la prestación de los servicios ofrecidos por la IPS, lo mismo que los equipos e infraestructura necesarios para la prestación del servicio.

Teniendo esta información disponible, podemos, continuar con la segunda etapa del proyecto, que consiste en el análisis de dicha información, para determinar los requisitos legales que inciden directamente sobre la prestación del servicio, clasificar, revisar y seleccionar todo aquello que sea relevante para el desarrollo del proyecto.

Luego de manejar la información relevante de la empresa, procedemos a establecer la estrategia organizacional, que incluye la elaboración de la misión, la visión la política de calidad y los objetivos de calidad.

La cuarta etapa del proyecto consiste en la planificación del sistema de gestión de la calidad, esto incluye la planificación de los procesos necesarios, la determinación de los criterios de operación y control de los procesos y la planificación de los indicadores de gestión.

La quinta etapa, es una de las más amplias, a nivel de trabajo operativo, ya que comprende la elaboración de los procedimientos que requiere el sistema de gestión de la calidad y otros documentos, tales como, manuales, guías, instructivos, especificaciones, fichas técnicas, matrices, etc., requeridos por la organización, también incluye la elaboración de los formatos necesarios para dejar registro de la realización de las actividades y finalmente la elaboración del manual de calidad.

La sexta etapa del proyecto consiste ,en el seguimiento al desempeño de los proceso del sistema, a través del control de los documentos, el control de los registros, el diligenciamiento de indicadores de gestión, el seguimiento a la satisfacción el cliente, a las quejas, reclamos y felicitaciones y el control del servicio no conforme.

La última etapa del proyecto, evalúa el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la ISO 9001:2008, a través de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad, que se registra en un informe de auditoría, elaborado por un auditor competente, según los parámetros determinados internamente por la organización.

1. EI PROBLEMA

1.1. TÍTULO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO

“PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA VITALGER IPS”

1.2. ALCANCE

Este proyecto incluye las etapas de: Diagnóstico, planificación estratégica organizacional, planificación de los procesos, documentación, implementación, seguimiento y medición del sistema de gestión de calidad.

1.3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa VITALGER IPS, nace como respuesta a la necesidad de atención especializada para la población específica de adultos mayores y quiere destacarse como un empresa con rasgos diferenciadores en términos de la calidad de sus servicios y el trato humanizado para la población a la que se dirige, por tanto es necesario controlar todas las actividades de la IPS, partiendo de las actividades de gerencia, pasando por los recursos humanos, los proveedores de servicios y productos, los equipos necesarios para la entrega de los servicios, la adecuación de las instalaciones y principalmente la metodología con la que se tratarán las diferentes patologías de los usuarios de los servicios y los programas de la IPS.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Como implementar un sistema de gestión de la calidad, que incluya la planificación, la implementación y el control de todas las actividades operativas, administrativas y gerenciales de la IPS VITALGER, para ofrecer un servicio diferenciador, con un alto nivel de satisfacción de los clientes e incursionar en mercados de altas exigencias organizativas, dando cumplimiento a los requisitos legales revisados por los organismos de regulación del estado?

2. JUSTIFICACIÓN

La competitividad es un tema de vanguardia que con el tiempo ha trascendido escalonadamente de escenarios regionales a nacionales, internacionales y mundiales, exigiendo mejores beneficios y características de sus productos y servicios a todo tipo de empresas. La apertura de los mercados, los tratados de libre comercio y la globalización, obligan a las organizaciones a pensar en metodologías que optimicen sus procesos, con miras a fortalecer su estructura y ofrecer nuevos y mejores productos.

El presente proyecto busca planificar, documentar, implementar y verificar un sistema de gestión de calidad, que ayude a mejorar el desempeño de la empresa, agregando valor a sus servicios, haciéndola más competitiva y productiva, a partir de una mayor organización y control de sus actividades, incentivando el interés para las competencias de cualquier profesional, especialmente en el área de la Ingeniería Industrial, ya que es de aplicación directa sobre el campo de acción de este programa, lo que permite desarrollar habilidades en la implementación de este tipo de sistemas de gestión.

El proyecto se desarrollará totalmente en las instalaciones de la empresa VITALGER IPS, durante un tiempo estimado de siete meses (ver Tabla 2. Cronograma de actividades), teniendo la colaboración absoluta de los profesionales de la organización y cuya financiación se realizará por parte de la junta de socios.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar y verificar un sistema de gestión de la calidad, para la empresa VITALGER IPS, conforme a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la situación actual de la empresa y los servicios que ofrece a los usuarios, para tener la información necesaria que permita realizar una planificación adecuada.
- Planificar la estrategia organizacional, compuesta por la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad, que servirán de base para la planificación de todo el sistema de gestión de la calidad.
- Planificar los procesos del sistema de gestión de la calidad, con los criterios de operación y seguimiento necesarios, cubriendo todas las actividades de la organización.
- Documentar e implementar los procesos del sistema de gestión de calidad, necesarios para el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008 y los requisitos internos de la organización.
- Realizar seguimiento del desempeño de los procesos, a través de los indicadores de gestión y las herramientas de seguimiento del servicio.
- Realizar la auditoría interna del sistema de gestión de calidad, para verificar la conformidad con los requisitos establecidos en la ISO 9001:2008.

4. EL ESTADO DEL ARTE

4.1. MARCO TEÓRICO

La historia de los sistemas de gestión de la calidad inicia en 1924 con la creación del ciclo P-H-V-A (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), su autor fue el doctor Walter Shewart, quién fue llamado el Padre de esta metodología, en 1950 los Japoneses bautizaron el P-H-V-A, como ciclo Deming, pues el doctor Deming, fue el encargado de llevarles esta teoría, que empezó su aplicación en la industria japonesa, como control de calidad estadístico, pero, lo complejo de la metodología y la desmotivación del empresario, dificultaron su implementación eficaz, esto hizo que el JUSE (Unión de científicos e Ingenieros japoneses) en 1954 invitara al Dr. Joseph M. Juran, quién cambiaría el concepto del manejo estadístico a Control de calidad total; En 1987 se empieza hablar de gestión de la calidad y en el mundo occidental se encarga a algunos países miembros de la ISO, la creación de una serie de normas dirigidas a la calidad, llamadas ISO 9000, en 1994 tienen su primera revisión, actualmente la versión vigente de la norma ISO 9001 (Requisitos del sistema de gestión de la calidad) es la 2008.

El P-H-V-A, sigue totalmente presente en la metodología de los SGC (sistemas de gestión de la calidad), planificados e implementados en la actualidad, es más, la norma ISO 9001, en su capítulo 4, en el primer párrafo de los requisitos, dice que la organización debe: Establecer, Documentar; Implementar, Mantener y Mejorar su sistema de gestión de la calidad, estas cinco palabras nos hacen un claro llamado al manejo de la metodología creada por Walter Shewart.

La planificación de un SGC, inicia con el establecimiento de los propósitos de la organización, esto implica la creación de la misión (descripción del que hacer de la empresa), la visión (el futuro que se quiere para la empresa), la política de calidad (intenciones globales de la organización relativas a la calidad) y los objetivos de calidad (algo ambicionado o pretendido relativo a la calidad), también se deben determinar los procesos que integran el sistema y su interacción, así como la metodología interna de cada uno, necesaria para su operación y control.

Integrar los esfuerzos hacia la calidad de las organizaciones es un proceso de planeación estratégica, con el fin de aumentar la eficacia de estas herramientas administrativas, La planificación estratégica consiste fundamentalmente en la identificación de oportunidades y amenazas que tiene una organización, conjuntamente con un análisis de sus fortalezas y debilidades, lo que permite tener bases para tomar las mejores decisiones, para alcanzar la misión y el futuro de la empresa.

La planificación estratégica consta de tres etapas:

- Elaboración de la misión y la visión
- Planeación a largo plazo
- Planeación operativa

La misión y la visión, se elaboran a partir del conocimiento del quehacer de la empresa y su proyección en un futuro determinado, realizando un análisis interno y externo de la organización. La planeación a largo plazo establece un escenario futuro que conjuntamente con el pensamiento estratégico nos conduce a la determinación de los objetivos estratégicos y basados en estos objetivos se especifica las acciones, responsables y recursos necesarios que conlleven a resultados a corto plazo, que permitan el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa.

Los objetivos estratégicos relacionados con el mercado, usuarios o clientes, se integran como objetivos de calidad, los cuales conjuntamente con la política de calidad forman la cúspide del sistema de gestión de la calidad.

La realización de la planeación de la calidad nos define los procesos del sistema de gestión de la calidad con base al servicio o producto del cliente y los objetivos de calidad.

El hacer, es la aplicación del sistema de gestión de calidad planificado a través de la documentación; en esta etapa vamos a corroborar que el sistema funciona, se realizan los ajustes necesarios y se toman las mediciones de las variables que muestran el desempeño del sistema.

La verificación, se realiza comparando la planificación del sistema con su ejecución, esta etapa se realiza paralelamente al hacer y al final de los procesos, con la verificación podemos realizar el análisis para conocer si existe cumplimiento en los parámetros de control establecidos para el sistema y cada uno de sus procesos.

El Actuar, se produce como respuesta a los resultados de la verificación, de nada sirve conocer y analizar el desempeño del SGC, si no realizamos acciones que nos lleven a la mejora continua, los tipos de acciones que se deben aplicar según la ISO 9001, son las correctivas, las preventivas y las de mejora.

Aplicando el sistema de gestión de calidad conseguimos que una organización funcione de forma ordenada, que de forma resumida explica el concepto de gestión y a partir de esta se generar los mejores resultados.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de todos los recursos de la organización, para efectuar las mejores y prácticas maneras para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad²

El enfoque del sistema de calidad se fundamenta en que la satisfacción del cliente no puede alcanzarse interviniendo en una sola área de la organización, ya que su logro depende, tanto de las acciones que se emprendan individualmente en las diferentes áreas del negocio, como de aquellas que se trabajan de manera conjunta.

Teniendo en cuenta la gran cantidad de factores involucrados en la gestión de la calidad para cumplir con las demandas del mercado y control de calidad requerido para garantizar estas demandas, es esencial que una organización tenga un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las actividades claves necesarias, en todas las operaciones pertinentes de la organización.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica de la organización, siendo esta influenciada por las necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. Para implantarlo y alcanzar su certificación, es necesario cumplir con el ciclo PHVA planteado en la Norma.

² http://www.mici.gob.pa/sector_empresarial/calidad.html

4.1.1. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en Procesos³

“Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos”⁴

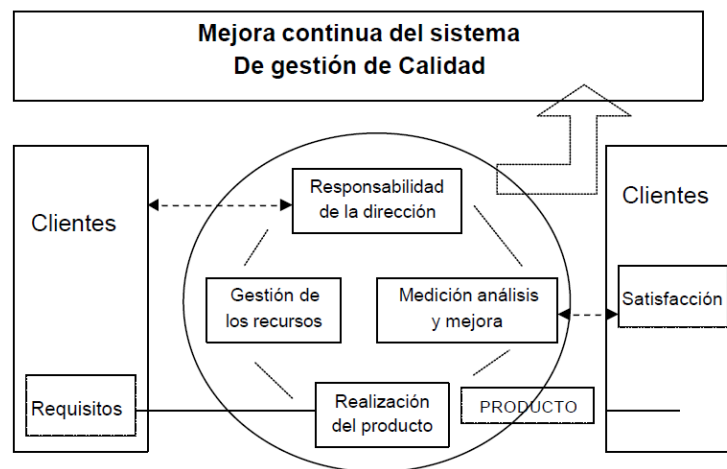


Figura No.1 Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos⁵

El modelo esta determinado por el cliente, y es con el quien empieza y termina el proceso. El cliente presenta sus recomendaciones y especificaciones a la empresa (entradas del sistema de gestión de calidad), iniciando la planificación del producto y/o servicio y la producción o prestación de los mismos (realización del producto), estas actividades se convierten en salidas de la empresa en forma de producto.

³ NTC ISO-9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2005

⁴ NTC ISO-9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008

⁵ Ibid.

4.1.2. Indicadores de Gestión

Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de una compañía.

Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.

Los indicadores de Gestión resultan ser una manifestación de los objetivos estratégicos de una organización a partir de su Misión. Igualmente, resultan de la necesidad de asegurar la integración entre los resultados operacionales y estratégicos de la empresa. Deben reflejar la estrategia corporativa a todos los empleados. Dicha estrategia no es más que el plan o camino a seguir para lograr la misión.⁶

⁶ Rincón Bermúdez, Rafael David. "Los indicadores de Gestión Organizacional". Artículo, Una Guía para su definición.

4.2. MARCO CONCEPTUAL

La ISO 9001, versión 2008, se basa en ocho principios de gestión de la calidad, como orientación al cliente, liderazgo, implicación, enfoque de proceso y de sistema, mejora continua, toma de decisiones basadas en hechos y relaciones de mutuo beneficio con proveedores.

Si dentro de la filosofía organizacional el objetivo es atraer pacientes o proyectarse internacionalmente, la certificación ISO 9001, versión 2008, permite a la institución prestadora de servicios de salud demostrar que cumple con los estándares de calidad.

En la actualidad, el turismo médico es una parte importante de los planes gubernamentales del país. A nivel internacional en Suramérica, Colombia y Brasil son vistos como países donde los servicios de salud son de muy alta calidad técnica. La globalización permite vender fácilmente de un país a otro, y si el paciente internacional sabe que la institución está certificada, a través de esos estándares adicionales de calidad, tendrá más certeza de la calidad y la seguridad de la atención que se le prestará.

Un sistema de calidad en salud busca que el profesional haga lo que debe hacer con las mejores herramientas, para brindarle al paciente la mejor atención, el resultado adecuado y la minimización de los riesgos.

Teniendo en cuenta la gran cantidad de factores involucrados en la gestión de la calidad para cumplir con las demandas del mercado y control de calidad requerido para garantizar estas demandas, es esencial que una organización tenga un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las actividades claves necesarias, en todas las operaciones pertinentes de la organización.⁷

La certificación en calidad brinda diversos beneficios, partiendo del funcionamiento interno de la organización, aumentando el nivel de control de los procesos, pero también, externamente genera nuevas oportunidades de negocio, otorgando ventajas importantes en licitaciones y mejorando la imagen y el buen nombre de la empresa frente a sus clientes actuales y potenciales. Por las razones anteriores la certificación en calidad ha pasado de ser un valor agregado de pocos a convertirse en una exigencia del mercado y un mecanismo necesario para la competitividad.

⁷ Cadena Gómez, Eduardo. ISO 9001 una visión general.

La red de entidades prestadoras de servicios de salud (E.PS), necesitan de los servicios de las instituciones prestadoras de servicios de salud (I.P.S), para desarrollar los tratamientos a sus usuarios. Para ingresar como proveedor de servicios con estas entidades, es muy importante contar con elementos que respalden el buen desempeño de la IPS, por ello, el conseguir la certificación del sistema de gestión de la calidad para VITALGER IPS, se ha convertido en una tarea fundamental en la búsqueda de este objetivo; la certificación en calidad genera confianza en el cliente, ya que sugiere un desempeño adecuado y una cultura de buen servicio para los usuarios.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

5.1. MÉTODO

La metodología para el desarrollo del proyecto se realizará por medio de cinco etapas que cubren la planeación, la ejecución, la verificación y los ajustes necesarios sobre el trabajo resultante.

Las etapas mencionadas son las siguientes:

➤ RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- Aplicación del diagnóstico de la situación inicial de la empresa en relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Metodologías existentes para describir los protocolos de las patologías de la población de adultos mayores.
- Personal requerido para la prestación de los servicios ofrecidos por la IPS.
- Equipos requeridos e infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a las IPS.

➤ PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

- Establecimiento de la Misión y la Visión de la empresa.
- Determinación de los requisitos del cliente.
- Determinación de las directrices organizacionales.
- Establecimiento de la política de calidad.
- Establecimiento de los objetivos de calidad.

➤ PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Planificación de los procesos necesarios
- Determinación de los criterios de operación y control de los procesos.
- Planificación de los indicadores de gestión.

➤ DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Elaboración de los procedimientos que exige la ISO 9001:2008.
- Elaboración de los procedimientos necesarios para la organización.

- Elaboración de otros documentos (manuales, guías, instructivos, especificaciones, fichas técnicas, matrices, etc) requeridas por la organización.
 - Elaboración de los formatos necesarios para dejar registro de la realización de las actividades.
 - Elaboración del manual de calidad.
- **FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL:**
- Sensibilización y capacitación conceptos generales de sistema de gestión de la calidad
 - Socialización y sensibilización de la planificación estratégica del sistema de gestión de la calidad.
 - Elaboración y ejecución del plan de formación.
- **SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**
- Elaboración y diligenciamiento de indicadores de gestión.
 - Satisfacción el cliente.
 - Quejas, reclamos y felicitaciones.
 - Servicio no conforme
- **AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- Programación de la auditoría
 - Planificación de la auditoría
 - Realización de la auditoría
 - Exposición de los resultados
 - Entrega del informe

5.2. LOGÍSTICA INVOLUCRADA EN EL PROYECTO

5.2.1 Recursos Materiales

Los recursos materiales necesarios para el desarrollo de este proyecto son los siguientes:

- Computador portátil
- Internet
- Papelería
- Transporte y comunicaciones

5.2.2 Recursos Humanos

El proyecto será desarrollado en su totalidad por el autor, la competencia relacionada con las tareas a realizar es la siguiente:

- Educación: Estudiante de ingeniería industrial.
- Formación:
 - Curso de sistemas de gestión de calidad.
 - Curso de formación de Auditores.
- Habilidades: Comunicación, organización, elaboración de herramientas de medición, capacidad de síntesis.
- Experiencia: Procesos administrativos.

5.2.3 Recursos Financieros

La tabla 1, presenta los costos y gastos requeridos para la ejecución de este proyecto y su correspondiente financiación.

ITEM	VALOR	FINANCIADO POR
120 horas de computador	\$ 600.000	Responsable del proyecto
60 horas de conexión a Internet	\$ 100.000	Responsable del proyecto
240 horas de trabajo de campo	\$ 2.400.000	Responsable del proyecto
Transporte	\$ 600.000	Responsable del proyecto
Comunicaciones	\$ 120.000	Responsable del proyecto
Papelería	\$ 300.000	Responsable del proyecto
Norma ISO 9001:2008	\$40.000	VITALGER IPS
Tiempo de trabajo estudiante de Ingeniería Industrial	\$800.000	Responsable del proyecto
Servicios profesionales de asesoría y consultoría en implementación del sistema de gestión de la calidad	\$5.000.000	VITALGER IPS.
TOTAL	\$9.960.000	

Tabla 1. Costos y gastos requeridos

5.2.1 Cronograma de Actividades

FASE DEL PROCESO	Ago. 2012	Sep. 2012	Oct. 2012	Nov. 2012	Dic. 2012	Ene. 2013	Feb. 2013
Sensibilización y Formación del Personal							
Recolección de la Información							
Análisis de la Información recolectada							
Establecimiento de la planificación estratégica							
Planificación del sistema de gestión de la calidad							
Documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad							
Seguimiento al desempeño de los procesos							
Auditoría interna							

Tabla 2. Cronograma de Actividades

6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

6.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE VITALGER IPS EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Como punto de partida, se analizó en qué medida el funcionamiento cotidiano de VITALGER IPS, se ajusta a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la empresa y el modelo de gestión propuesto por la norma.

De esta manera se puede generar una lista de procesos que se van a requerir para cumplir con los requisitos, así como otros documentos que apoyarán la implementación del sistema de gestión de calidad.

VITALGER IPS, por ser una empresa naciente, no cuenta con un conjunto de procesos, ni con procedimientos documentados de manera formal, solo existen métodos establecidos de trabajo, los cuales se emplearán en la elaboración de procedimientos escritos formales.

Con el fin de revisar cada numeral de la norma ISO 9001:2008, y la situación de la organización frente a ésta, se elaboró la siguiente tabla, en la cual se toma cada requerimiento de la norma y se describe brevemente la situación de la empresa frente a este ítem. Además, se calificará de 1 a 5 cada uno de los puntos evaluados de la siguiente manera:

- 1: No existe nada realizado en VITALGER IPS**
- 2: Esta planificado en VITALGER IPS**
- 3: Se realiza pero no está documentado**
- 4: Se encuentra documentado pero no se realiza**
- 5: Se encuentra documentado e implementado**

NUMERAL	REQUISITO	DESCRIPCION DEL REQUISITO	SITUACION ACTUAL DE VITALGER IPS
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
4.1	Requisitos generales	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia	VITALGER IPS no cuenta con un SGC documentado Calificación: 2
4.2	Requisitos de la documentación	Declarar una política de calidad y objetivos de calidad, los procedimientos requeridos en la norma deben estar documentados, así como los otros documentos necesitados	No existe documentación alguna. Calificación: 1
4.2.1	Generalidades		

4.2.2	Manual de calidad	<p>Debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcance y sus exclusiones justificadas • Procedimientos del sistema de gestión de calidad o su mención • Descripción de la interacción de los procesos 	No existe, Calificación: 1
4.2.3	Control de documentos	<p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión • revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, • asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, • asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, • asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, • asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y • prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. 	No existe, Calificación: 1
4.2.4	Control de los registros	<p>La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>	No existe, Calificación: 1
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			
5.1	Compromiso de la Dirección	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.</p>	<p>La dirección se encuentra altamente comprometida, pues ven la necesidad de la implementación y certificación de un SGC para acceder a nuevos negocios.</p> <p>Calificación: 2</p>
5.2	Enfoque al cliente	<p>La dirección debe asegurarse de entender los requerimientos del cliente</p>	<p>Se entienden los requerimientos del cliente, sin embargo no hay un método específico por el cual se haga este estudio, ni documentación de los resultados.</p> <p>Calificación: 2</p>
5.3	Política de la calidad	<p>Se deben establecer unas políticas de calidad, apropiadas y entendidas por la organización.</p>	<p>No existe</p> <p>Calificación: 1</p>

5.4	Planificación	Se deben establecer objetivos de calidad	No existe Calificación: 1
5.4.1	Objetivos de calidad		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	De acuerdo con los objetivos y numeral 4.1	No existe Calificación: 1
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	La dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	La IPS está recién constituida, por lo tanto no están definidas las responsabilidades y autoridades necesarias. Calificación: 1
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		
5.5.2	Representante de la dirección	Se debe elegir el responsable de la dirección ante la implementación del Sistema de gestión de calidad	No existe, Calificación: 1
5.5.3	Comunicación interna	Debe haber comunicación continua dentro de la organización con el fin de hacer efectivo el sistema de calidad y la mejora del mismo	No existen procesos claros de comunicación dentro de la organización y con la dirección. Calificación: 1
5.6	Revisión por la dirección	La dirección debe realizar revisiones planificadas periódicamente del Sistema de gestión de calidad	No hay implementados procesos de revisión del sistema de calidad de la empresa Calificación: 1
5.6.1	Generalidades		
5.6.2	Información para la revisión	Para la revisión de la dirección, ésta debe contar con información enunciada en este numeral de la norma	No existe registro de entradas de información para la revisión Calificación: 1
5.6.3	Resultados de la revisión	Se deben tener para la revisión de cualquier acción emprendida, decisiones tomadas	No existe registro de los resultados de la revisión Calificación: 1
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1	Provisión de los recursos	La organización debe contar con los recursos suficientes para cumplir con el sistema de calidad y cumplir con las expectativas de los clientes	VITALGER IPS cuenta con los recursos necesarios para su funcionamiento y el cumplimiento de las necesidades de los clientes, sin embargo el manejo de estos recursos no se encuentra registrado en documentos formales Calificación: 3
6.2	Recursos Humanos	El personal que afecte la calidad debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas	La competencia del personal a contratar está definida pero no se encuentra documentada. Calificación: 3
6.2.1	Generalidades		
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe: <ul style="list-style-type: none"> determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia 	No posee plan de formación que asegure el mantenimiento de la competencia del personal. Calificación: 1

6.3	Infraestructura	La organización debe asegurar que se cuentan con los recursos infraestructurales adecuados para el cumplimiento de la calidad	Se cuentan con los recursos adecuados para la prestación del servicio de forma que se cumplan con las necesidades de los clientes Calificación: 3
6.4.	Ambiente de trabajo	Se debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio	La organización cuenta con un ambiente de trabajo favorable para el cumplimiento de la calidad Calificación: 3
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
7.1	Planificación de la realización del producto	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio teniendo en cuenta los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad	No existe documentación de la forma en que se planifica la prestación de servicios Calificación: 3
7.2.	Procesos relacionados con el cliente		En la prestación de servicios, los requerimientos de los clientes están expresados de forma específica, en esta medida, VITALGER IPS cuenta con una comprensión de las necesidades de los clientes adecuada para el cumplimiento de la calidad Calificación: 3
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe garantizar que entiende los requerimientos de los clientes	
7.2.2	Revisión de los requisitos	La organización debe revisar los requerimientos del servicio y verificar que pueda cumplir con ellos	Una vez entendidos los requerimientos de los clientes se establece la capacidad de la empresa para cumplir con los mismos, sin embargo no se documenta la revisión. Calificación: 3
7.2.3	Comunicación con el cliente	Se deben determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes	Aunque existe comunicación con los clientes, esta no es planificada y documentada, especialmente en la retroalimentación de información acerca del servicio ofrecido Calificación: 3
7.3	Diseño y desarrollo		No aplica para las actividades de VITALGER IPS
7.4	Compras		Según los requerimientos del cliente, VITALGER IPS efectúa las compras de acuerdo al logro de la satisfacción de los mismos, pero no cuentan con un proceso claro de selección de proveedores. Calificación: 1
7.4.1	Proceso de compras	La organización debe asegurarse de efectuar compras que permitan ofrecer un servicio adecuado	
7.4.2	Información de las compras	Esta información debe incluir la descripción del producto a comprar	Se define la descripción de los productos a comprar, pero no se encuentra documentado ni se lleva registro. Calificación: 1
7.4.3	Verificación de los productos comprados	Se deben establecer inspecciones para asegurar que sean cumplidas las especificaciones del producto	Aunque se hace una revisión del producto comprado para verificar su calidad, este proceso no es documentado y no se lleva registro formal del mismo Calificación: 1
7.5	Producción y prestación del servicio	La organización debe planificar y realizar un control de la prestación del servicio	Se tiene definida la forma de prestación de servicios, y los controles, pero no se encuentra documentado. Calificación: 3
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		

7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación de servicios	Se debe revisar la capacidad de los procesos de prestación del servicio para alcanzar los resultados planificados	No existen procesos establecidos, ni documentados. Calificación 1
7.5.3	Identificación y trazabilidad	Se debe identificar el producto (servicio) de forma adecuada mediante todo el proceso de prestación del servicio, identificar su estado con respecto a los requisitos de seguimiento.	Como no tienen un procedimiento como tal documentado, ni los controles respectivos, no se puede medir la trazabilidad del servicio. Calificación 1
7.5.4	Propiedad del cliente	la organización se debe asegurar de cuidar lo bienes que son propiedad del cliente	La empresa está comprometida con los bienes proporcionados por los clientes y garantiza su cuidado. Calificación: 3
7.5.5	Preservación del producto	Se debe mantener la calidad del servicio prestado hasta la entrega del mismo	Respecto a los recursos empleados por la organización en el proceso de prestación del servicio, VITALGER IPS se asegura que estos cumplan con los requerimientos durante todo el proceso de prestación del servicio Calificación: 3
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	Considera la manera como se controla el uso de cualquier instrumento y dispositivo de seguimiento que necesita, incluida la calibración cuando sea necesaria	No cuentan con un plan establecido de mantenimiento y calibración de los equipos requeridos en la IPS. Calificación 1
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
8.1	Generalidades	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	No cuentan con procedimientos, ni mecanismos para la medición, análisis y mejora del sistema de gestión. Calificación: 1
8.2 8.2.1	Seguimiento y medición Satisfacción del cliente	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización	No se cuenta con un medio formal de recolección de información acerca de la opinión del cliente frente al servicio entregado Calificación: 1
8.2.2	Auditoria interna	Se deben llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar la conformidad y eficiencia del sistema de gestión de calidad	No existen Calificación: 1
8.2.3	Seguimiento y medición de los proceso de realización	La organización debe estar en capacidad de verificar los procesos	No existen Calificación: 1
8.2.4	Seguimiento y medición del producto o servicio	La organización debe estar en capacidad de verificar los productos o servicios	No existen Calificación: 1
8.3	Control de producto o servicio no conforme	la organización debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional	No cuentan con mecanismos para identificar y controlar el servicio no conforme. Calificación: 1
8.4	Análisis de datos	la organización debe determinar, recopilar, y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar las mejoras posibles	No existen Calificación: 1
8.5 8.5.1	Mejora Mejora Continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad	VITALGER IPS es una empresa preocupada por el mejoramiento de los servicios prestados, la optimización de sus recursos y mejoramiento de los mismos, pero no cuenta con un sistema de gestión documentado y implementado. Calificación: 1

8.5.2	Acción correctiva	la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades y así prevenir que vuelvan a ocurrir	No existe un procedimiento formal para las acciones correctivas Calificación: 1
8.5.3	Acción preventiva	la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades potenciales y así prevenir que ocurran	No existe un procedimiento formal para las acciones preventivas Calificación: 1

Tabla 3. Diagnóstico VITALGER IPS

De esta revisión se concluye:

- Sumando la calificación asignada a cada ítem de la Norma, VITALGER IPS obtiene un total de 69 puntos, de los 250 posibles.
- El porcentaje de cumplimiento de VITALGER IPS frente a la norma ISO 9001:2008, con los parámetros establecidos para la calificación (69/250)*100, es de 27.6%

Este porcentaje indica que VITALGER IPS por ser una empresa naciente, aunque identifica y tiene en cuenta la importancia de la satisfacción de los clientes, al no contar con un sistema de gestión implementado, carece de mecanismos que le brinden mayor control y seguimiento a los servicios que presta, motivo por el cual, se hace sumamente relevante y favorable iniciar un proceso de implementación, documentación y certificación de un sistema de gestión de la calidad.

6.2. METODOLOGÍAS EXISTENTES PARA DESCRIBIR LOS PROTOCOLOS DE LAS PATOLOGÍAS DE LA POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES.

Según los requisitos legales asociados a las IPS, se encontró que es necesario contar con los siguientes protocolos para la atención de las patologías de la población de adultos mayores:

- Protocolo manejo para la atención de la cefalea
- Protocolo manejo para la atención del delirium
- Protocolo manejo para la atención de la depresión, ansiedad e insomnio
- Protocolo manejo para la atención del estreñimiento e incontinencia fecal en el anciano
- Protocolo manejo para la atención de la hipotermia y deshidratación
- Protocolo manejo para la atención de la incontinencia urinaria
- Protocolo manejo para la atención de la patología osteomuscular
- Protocolo manejo para la atención de la iatrogenia, polifarmacia y reacciones adversas a medicamentos
- Protocolo manejo para la atención del síndrome de inmovilidad

6.3. PERSONAL REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA IPS.

El personal necesario para atender los servicios que presta VITALGER IPS es el siguiente:

- Gerente
- Medico Geriatra
- Fonoaudiólogo
- Fisioterapeuta
- Psicólogo
- Nutricionista
- Terapeuta ocupacional
- Asistente administrativa

6.4. EQUIPOS REQUERIDOS E INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La infraestructura y los equipos requeridos para la prestación del servicio en VITALGER IPS, se describen a continuación:

- Masajeador Vibrador con Infrarrojo



Figura No. 2

Este equipo desensibiliza las terminaciones nerviosas que transmiten y reciben las señales de dolor. Además relaja los músculos liberándolos rápidamente de torceduras, fatiga y otros desórdenes musculares.

- Micronebulizador



Figura No.3

Es un aparato que divide los medicamentos líquidos en muy pequeñas gotas. La nube que de ningún modo se trata de vapor, se conduce por un tubo de plástico que está unido en uno de sus extremos a la salida del aparato y en el otro a una pieza plástica que se coloca sobre la boca o se introduce en las fosas nasales. Ayuda al vehiculizar un medicamento aspirable, creando nubes de vapor de líquido

- Ultrasonido



Figura No.

Es una forma de energía que proviene de las vibraciones mecánicas. Esta energía se propaga en forma de ondas de compresión longitudinal y necesita de un medio elástico para ser transmitido.

Se entiende por tratamiento ultrasónico el empleo de vibraciones sonoras en el espectro no audible, con fines terapéuticos.

- Estimulador Galvanofarádico



Figura No. 5

Es un aparato de estimulación eléctrica capaz de alcanzar amplitudes mayores a los 100 voltios, utilizados en tratamientos de heridas, espasmos musculares, dolores agudos y dolores crónicos.

- Tens



Figura No. 6

Son equipos sencillos de electroterapia que se utilizan en Fisioterapia para el tratamiento sintomático del dolor. Son muy efectivos especialmente en patologías que cursan con dolor cuyo origen es una contractura muscular, tales como las lumbalgias, cervicalgias y dorsalgias, aunque también son muy eficaces en dolores provocados por causas tan dispares como un herpes o una compresión del tejido nervioso.

- Tensiómetro



Figura No. 7

Son equipos utilizados para medir nuestra presión en la sangre.

- Fonendoscopio



Figura No. 8

Es un aparato acústico llamado estetoscopio o fonendoscopio, utilizado normalmente en medicina, enfermería y veterinaria, sirve para oír los sonidos internos del cuerpo humano o animal. Normalmente es utilizado para escuchar los ruidos cardíacos o los ruidos respiratorios.

Adicional a los equipos utilizados en los servicios de salud de VITALGER IPS, también encontramos equipos que apoyan las funciones administrativas y de servicio al cliente, tales como:

- Computadores
- Impresoras
- Aire acondicionado

6.5. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS IPS.

ASPECTO	REGULACIÓN	PROCEDENCIA	EXIGENCIA	CUMPLIMIENTO C/NC
LEGISLACIÓN ESPECÍFICA				
Reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ley 1438 de 2011	El congreso de Colombia	Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país. Se incluyen disposiciones para establecer la unificación del Plan de Beneficios para todos los residentes, la universalidad del aseguramiento y la garantía de portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, en un marco de sostenibilidad financiera.	C
Establecimiento de las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención	Resolución 1043 de 2006	El Ministerio de la Protección Social	Los Prestadores de Servicios de Salud y todos aquellos establecimientos que presten servicios de salud, sea este o no su objeto social, deberán cumplir, para su entrada y permanencia en el Sistema Único de Habilitación, con lo siguiente: Capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad técnico-administrativa	C
Establecimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Decreto 1011 de 2006	Presidencia de la República de Colombia	Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a los Prestadores de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. Así mismo, a los prestadores de servicios de salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001, se les aplicarán de manera obligatoria las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS, de que trata este decreto, excepto a las Instituciones del Sistema de Salud pertenecientes a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional, las cuales podrán acogerse de manera voluntaria al SOGCS y de manera obligatoria, cuando quieran ofrecer la prestación de servicios de salud a Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS, o con Entidades Territoriales.	C

Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control	Circular unica de Supersalud	Superintendencia Nacional de Salud	<p>Se expide la Circular Única, acto administrativo en el cual se reúnen en un solo cuerpo normativo todas las instrucciones generales de la Superintendencia que se encuentran vigentes, con los siguientes propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Recopilar, revisar, modificar y actualizar todas Circulares Externas y Cartas Circulares expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud. • Facilitar a los destinatarios de su misión de inspección, vigilancia y control, el cumplimiento, comprensión y consulta de las instrucciones expedidas por esta Superintendencia. • Proporcionar a sus funcionarios un instrumento jurídico unificado y coherente que determine con precisión las reglas aplicables a las situaciones concretas que se inscriben dentro de su ámbito de competencia. 	C
LEGISLACION GENERAL				
Modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ley 1122 de 2007	El congreso de Colombia	La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.	C
Reorganización del Sistema Nacional de Salud	Ley 10 de 1990	El congreso de Colombia	La prestación de los servicios de salud, en todos los niveles, es un servicio público a cargo de la Nación, gratuito en los servicios básicos para todos los habitantes del territorio nacional y administrado en asocio de las entidades territoriales, de sus entes descentralizados y de las personas privadas autorizadas	C
Creación del sistema de seguridad social integral	Ley 100 de 1993	El congreso de Colombia	<p>El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afectan.</p> <p>El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro</p>	C
Establecimiento del Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Resolución 5261 de 1994	Ministerio de Salud	<p>Considerando que se hace necesario expedir los manuales de Actividades, Intervenciones y Procedimientos con el fin de que sea utilizado en el Sistema de Seguridad Social en Salud, para garantizar, el acceso a los contenidos específicos del Plan Obligatorio de Salud, la calidad de los servicios y el uso racional de los mismos.</p> <p>Que el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud mediante el acuerdo N° 008 de 1994 estableció el Plan Obligatorio de Salud y ordenó al Ministerio de Salud la expedición del Manual con miras a unificar criterios en la prestación de servicios de salud dentro de la Seguridad Social en Salud, como garantía de acceso, calidad y eficiencia.</p>	C
Se establecen los lineamientos para la formulación y ejecución de los planes estratégicos y operativos del PAB 2005 - 2007 y de los recursos asignados para la salud pública.	Circular externa No. 018 de 2004	Superintendencia Nacional de Salud	Impartir instrucciones y de fijar los criterios y señalar los procedimientos, establece, a través de la presente Circular, las reglas aplicables a la conformación y organización de la red de prestadores de servicio de salud y al reporte de la información sobre las instituciones con las cuales se brinda la prestación de los servicios de salud.	C
CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL: C: CONFORME NC: NO CONFORME				

Tabla No. 10 Matriz de Requisitos Legales

7. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Las conclusiones descritas del diagnóstico inicial, presenta los resultados globales de los puntos de la norma ISO 9001:2008 contra la situación actual de la empresa, permitiendo identificar los requerimientos necesarios para la planificación, documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad de VITALGER IPS y la creación de procedimientos correspondientes al seguimiento, control y búsqueda de mejoras continuas para la organización teniendo en cuenta los requerimientos de sus clientes.

El punto de referencia para implementar el sistema de gestión de la calidad está definido por la política de la calidad y objetivos de calidad, alcance del sistema, exclusiones y análisis de los procesos. En la actualidad, VITALGER IPS no cuenta con ninguno de los puntos anteriormente mencionados, así como tampoco cuenta con una misión, visión ni políticas empresariales, razón por la cual se hizo necesario crearlas de la mano de la gerencia general, con el fin de contar con directrices claras para el desarrollo del presente trabajo.

7.1. ESTABLECIMIENTO DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA EMPRESA.

Misión

Es la imagen actual que enfoca los esfuerzos que realiza la organización para conseguir los propósitos fundamentales, indica de manera concreta donde radica el éxito de nuestra empresa.

Puede construirse tomando en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Que hace la empresa?
- ¿Para quien lo hace?

Misión VITALGER IPS

VITALGER IPS, es una empresa santandereana dedicada a la prestación de servicios de salud con énfasis en atención integral al adulto mayor, servicio domiciliario y programas complementarios exclusivos, a partir de profesionales especializados, creados con el concepto de generar bienestar, seguridad, confianza y atención humanizada, enfocados en el mejoramiento de su calidad de vida.

Visión

Es realizar el proceso de formular el futuro. Visualizar el futuro implica un permanente examen de la organización frente a sus cliente, su competencia, su propia cultura, y por sobre todo discernir entre lo que ella es hoy y aquello que desea ser en el futuro, todo esto frente a sus capacidades y oportunidades.

Puede construirse tomando en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Lo que quiere ser la empresa?
- ¿Para cuando lo proyecta?

Visión VITALGER IPS

Para el 2020, VITALGER IPS, será una empresa líder e innovadora en el manejo del adulto mayor, a través, de sus servicios de salud especializados y programas complementarios ampliados de manera progresiva, llevará a cabo proyectos de investigación relacionados con su misión, contará con alianzas estratégicas con instituciones de salud, cuyos pacientes requieran continuar su tratamiento ambulatorio integral y sentará bases para la creación del servicio de turismo en salud, con miras a constituirse en soporte fundamental en el mejoramiento de la calidad de vida de la población mayor.

7.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE.

VITALGER IPS determinó los siguientes requisitos del cliente:

- Atención humanizada
- Asignación de citas oportunas
- Tratamiento con buenos resultados
- Pocos tramites
- Seguridad y confianza
- Infraestructura adaptada a sus necesidades
- Encontrar todos los servicios centralizados
- Puntualidad en la atención
- Seguimiento a paciente
- Medios de pago
- Información sobre su patología
- Precios
- Atención al cliente
- Cumplimiento de requisitos legales de habilitación

7.3. DETERMINACIÓN DE LAS DIRECTRICES ORGANIZACIONALES.

- Alta competencia del personal
- Procesos administrativos bien estructurados
- Infraestructura adecuada para el servicio
- Disponibilidad del personal
- Metodología para el seguimiento de los pacientes

7.4. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

VITALGER IPS, es una empresa santandereana dedicada a la prestación de servicios de salud, con énfasis en la atención integral del adulto mayor, servicio domiciliario y programas complementarios exclusivos, estamos comprometidos con la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, a través de la disponibilidad de personal altamente competente, con procesos administrativos bien estructurados, contando con una infraestructura adecuada a sus necesidades, implementando una metodología eficaz, para el seguimiento de los usuarios, con el fin de lograr su satisfacción en todos nuestros servicios.

7.5. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.

Los objetivos de VITALGER IPS han sido establecidos para asegurar que en toda la organización se cumpla con lo especificado en la política del sistema de gestión de la calidad.

La organización ha realizado un despliegue de objetivos para dar respuesta a todos las directrices plasmadas en la política del sistema.

Los objetivos formulados para la medición de la política y aplicación del sistema son los siguientes:

- Solucionar eficazmente las quejas generadas por los servicios de salud y administrativos de IPS.
- Mantener la oportunidad en la programación de citas prioritarias, para atender las necesidades apremiantes de los usuarios.
- Gestionar la autorización directa de los servicios entre la EPS y la IPS evitando el trámite al usuario.
- Mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de calidad, apoyados en la verificación de la eficacia de las acciones de mejora planteadas.
- Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Mantener un nivel mínimo de servicio no conforme mediante el cumplimiento de las características del servicio contratado
- Aumentar la competencia del personal para la ejecución de las actividades relacionadas con su labor.
- Sostener la disponibilidad de equipos, cumpliendo con las actividades de mantenimiento planificadas.
- Contar con una infraestructura física adecuada para evitar riesgos de accidentes y generar mejor seguridad de los clientes en las instalaciones.

- Realizar el seguimiento eficaz de la patología del paciente y su evolución a lo largo del tratamiento.

8. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS NECESARIOS.

VITALGER IPS ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para mejorar continuamente el desempeño de la organización, conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008

Para tal efecto, se han identificado y clasificado los procesos en las siguientes categorías:

PROCESOS GERENCIALES	SIGLA
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE
PROCESOS MISIONALES	SIGLA
SERVICIOS DE SALUD	SS
PROCESOS DE APOYO	SIGLA
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GR
GESTIÓN HUMANA	GH
GESTIÓN DE CALIDAD	GC

Tabla 4. Codificación de Procesos

8.1.1 Mapa de Procesos

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados en la empresa es precisamente a través de un mapa de procesos, entendiéndose por tal a la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

Una vez definidos los procesos, VITALGER IPS estableció un mapa de procesos, buscando sensibilizar al personal tanto interno como externo que labora en la empresa.

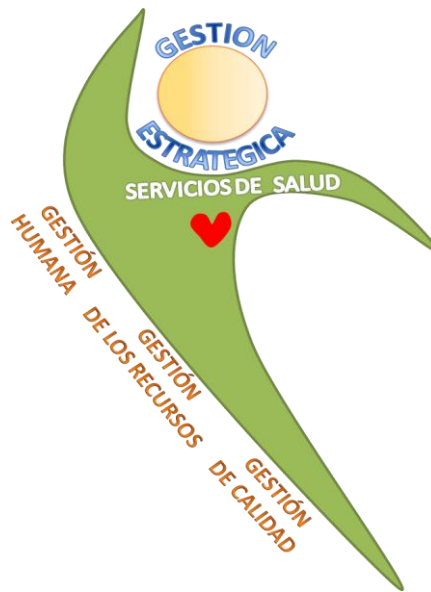


Figura No. 9 Mapa de Procesos

8.2. DETERMINACIÓN DE LOS CRITERIOS DE OPERACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS.

8.2.1. Proceso Gestión Estratégica

- **Objetivo:** Planificar la estrategia corporativa de la empresa, verificar el desempeño adecuado del sistema de gestión de calidad y tomar las decisiones adecuadas, para la mejora continua de la organización.
- **Alcance:** Desde la planificación estratégica hasta la revisión por la dirección.
- **Autoridad:** Gerente
- **Actividades:**
 - Establecimiento de políticas y objetivos de la empresa.
 - Establecer canales de comunicación interna.
 - Asignación de responsabilidad y autoridad.
 - Nombrar el representante de la alta dirección.
 - Revisión y aprobación de actividades de sensibilización y formación.
 - Establecer y revisar los requisitos del cliente.
 - Realizar la contratación con entidades de salud.
 - Establecer los requisitos y el cronograma de la revisión por la dirección.
 - Establecer y controlar el manual del sistema de gestión de calidad.
 - Realizar la revisión por la dirección.
 - Seguimiento a la consecución de los objetivos.

- Revisar y dar tratamiento a las quejas de los clientes
- Aprobación y asignación de recursos para el funcionamiento de los procesos.
- Aprobar mejoras en el S.G.C. y en el servicio.
- **Procedimientos Utilizados:**
 - GE-P-01 Procedimiento Gestión gerencial
 - GE-P-02 Procedimiento tratamiento de reclamos.

8.2.2. Proceso Servicios de Salud

- **Objetivos:** Prestar servicios de salud de alta calidad a la población mayor, realizando seguimiento al paciente, garantizando la oportunidad en la asignación de citas prioritarias y gestionando el trámite de las autorizaciones directamente con las entidades de salud.
- **Alcance:** Desde la asignación de las citas hasta el seguimiento del paciente según el tratamiento correspondiente
- **Autoridad:** Medico Geriatra
- **Actividades:**
 - Planificación de los servicios de salud.
 - Programación de citas.
 - Identificación de los trámites requerido por el paciente
 - Asignación de citas prioritarias.
 - Recepción y registro del usuario.
 - Establecimiento de los requerimientos del servicio.
 - Gestión de los trámites necesarios directamente con las entidades de salud.
 - Prestación del servicio de salud: Medicina especializada en geriatría, cuidado paliativo, servicio de atención domiciliaria, terapia familiar y de cuidadores, fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional, psicología, nutrición, farmacología, enfermería.
 - Seguimiento al paciente.
 - Seguimiento a la prestación del servicio.
 - Identificación de posibilidades de mejora en la calidad de vida de los usuarios, a partir de programas complementarios.
 - Toma de acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.
- **Procedimientos Utilizados**
 - SS-P-01 Procedimiento Servicios de Salud

8.2.3. Proceso Gestión Humana

- **Objetivo:** Mantener la competencia del personal, realizando seguimiento a su desempeño, para lograr el buen desarrollo de nuestros productos y servicios.
- **Alcance:** Desde la creación de perfiles hasta la evaluación de desempeño.
- **Autoridad:** Gerente administrativa
- **Actividades:**
 - Establecer la competencia para cada uno de los cargos del centro.
 - Recibir los requerimientos de personal del Sistema de Gestión de calidad.
 - Realizar la convocatoria de personal para los cargos requeridos.
 - Evaluar y seleccionar el personal competente para el cargo.
 - Contratación de personal.
 - Establecer la formación necesaria para el personal.
 - Evaluación de la eficacia de la formación.
 - Realizar las evaluaciones de desempeño al personal.
- **Procedimientos Utilizados:**
 - GH-P-01: Procedimiento de selección, evaluación y formación de personal

8.2.4. Proceso Gestión de Calidad

- **Objetivo:** Contribuir al mejoramiento continuo en el desarrollo de las diferentes actividades realizadas.
- **Alcance:** Desde la creación y control de documentos hasta la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- **Autoridad:** Coordinador de calidad
- **Actividades:**
 - Planificación de la documentación del sistema de gestión de calidad.
 - Planificación y seguimiento de la realización de las auditorías.
 - Orientación y seguimiento a las actividades del SGI.
 - Monitoreo de las actividades de seguimiento de los procesos.

- Presentación de informes del desempeño del Sistema al representante de la dirección.
 - Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
 - Seguimiento a la realización de los indicadores de gestión.
 - Direccionar la elaboración y el control de los documentos y los registros del SGI.
 - Controlar el desempeño general de los procesos e informar al representante de la dirección los cambios y posibilidades de mejora del sistema de gestión de calidad
- **Procedimientos Utilizados:**
 - GC-P-01: Procedimiento elaboración y control de documentos.
 - GC-P-02: Procedimiento para el control de los registros.
 - GC-P-03: Procedimiento auditoría interna.
 - GC-P-04: Procedimiento acción correctiva.
 - GC-P-05: Procedimiento acción preventiva.
 - GC-P-06: Procedimiento servicio no conforme.

8.2.5. Proceso Gestión de los Recursos

- **Objetivo:** Garantizar la utilización de materiales, insumos y servicios, controlando el desempeño de los proveedores, el mantenimiento y la calibración de los equipos.
- **Alcance:** Desde el requerimiento de materia prima, servicios ó mantenimiento hasta la reevaluación del proveedor y el registro del mantenimiento.
- **Autoridad:** Jefe de Compras
- **Actividades:**
 - Requerimiento de materia prima o servicios.
 - Planificación de las compras.
 - Identificación de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
 - Planificación del mantenimiento de la infraestructura
 - Especificación de las compras.
 - Solicitar información sobre los proveedores
 - Mantener listado de proveedores.
 - Compra de productos y/o servicios
 - Recepción de los productos o servicios comprados.
 - Almacenaje de productos.

- Suministro de los productos o servicios comprados a los procesos que los requieren.
- Recibir y atender los requerimientos del servicio de mantenimiento
- Suministro de mantenimiento y soporte técnico a los procesos que los requieren.
- Identificación y almacenamiento de los productos comprados
- Evaluación y selección de proveedores
- Verificación del producto o servicio comprado.
- Reevaluación del proveedor.
- Control de los equipos de medición.
- Registro y control del mantenimiento de cada equipo.
- Verificación del cumplimiento del plan de mantenimiento.

8.3. PLANIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador							Proceso
Nombre	Sentido	Meta	Fuente de Información	Frecuencia Medición	Frecuencia Análisis	Responsable	
Quejas	+	100%	Formato de quejas, sugerencias o felicitaciones	Diario	Semestral	Gerente	GESTIÓN ESTRATÉGICA
Oportunidad en citas prioritarias	(-)	5 días	Formato para control de citas prioritarias (especificar el tipo de servicio de la cita)	Trimestral	Semestral	Gerente	SERVICIOS DE SALUD
Gestión de trámites	+	10%	Formato para control de trámites	Mensual	Semestral	Gerente	SERVICIOS DE SALUD
MEJORA CONTINUA	+	60%	Acciones correctiva, preventiva y mejora, revisión por la dirección, informe de auditoría interna,	Semestral	Semestral	Gerente / Coordinadora calidad	GESTIÓN ESTRATÉGICA
SATISFACCION DEL CLIENTE	+	90%	Encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Semestral	Gerente / Coordinadora calidad	GESTIÓN DE CALIDAD
SERVICIO NO CONFORME	-	5%	Ordenes de servicio	Diario	Semestral	Gerente / Coordinadora calidad	GESTIÓN DE CALIDAD

Indicador							Proceso
Nombre	Sentido	Meta	Fuente de Información	Frecuencia Medición	Frecuencia Análisis	Responsable	
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	+	80%	Evaluación de desempeño	Semestral	Semestral	Gerente / Coordinadora calidad	GESTION HUMANA
PLAN DE CAPACITACION	+	80%	Plan de capacitación. Listas de asistencia	Semestral	Semestral	Gerente / Coordinadora calidad	GESTION HUMANA
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	+	80%	Plan de mantenimiento Fichas técnicas de equipos	Mensual	Semestral	Gerente / Coordinadora calidad	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
INSTALACIONES ADECUADAS PARA EL SERVICIO	+	100%	Lista de chequeo de requisitos legales y del servicio	Semestral	Anual	Gerente / Coordinadora calidad	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
SEGUIMIENTO DE LOS USUARIOS	+	100%	Actas de junta mensuales	Mensual	Semestral	Médico Geriatra	SERVICIOS DE SALUD

Tabla No. 5 Indicadores de Gestión

9. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9.1. ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE EXIGE LA ISO 9001:2008

CODIGO	PROCEDIMIENTO	VERSION
GC-P-01	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	1
GC-P-02	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS	1
GC-P-03	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	1
GC-P-04	PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	1
GC-P-05	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	1
GC-P-06	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	1

Tabla No. 6 Procedimientos Obligatorios

9.2. ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA LA ORGANIZACIÓN

VITALGER IPS desarrolló una serie de procedimientos necesarios para la prestación del servicio, donde se identifica de manera estandarizada la metodología de trabajo de la organización, funcionando como una guía que facilita y optimiza la realización de las tareas y la solución de dudas por parte de quien ejecuta cada procedimiento.

Los procedimientos que se nombran en la siguiente tabla.

CODIGO	PROCEDIMIENTO	VERSION
GE-P-01	PROCEDIMIENTO GESTIÓN GERENCIAL	1
SS-P-01	PROCEDIMIENTO SERVICIOS DE SALUD	1
GH-P-01	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL	1
GE-P-02	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS	1

Tabla No. 7 Procedimientos Necesarios

9.3. ELABORACIÓN DE OTROS DOCUMENTOS (MANUALES, GUÍAS, INSTRUCTIVOS, ESPECIFICACIONES, FICHAS TÉCNICAS, MATRICES, ETC) REQUERIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

VITALGER IPS ha diseñado la documentación para el sistema basado en las exigencias de la NTC ISO 9001:2008 para tomar evidencia en la realización de las diferentes actividades llevadas a cabo en la organización y describir los elementos claves del sistema de gestión e interacción entre ellos.

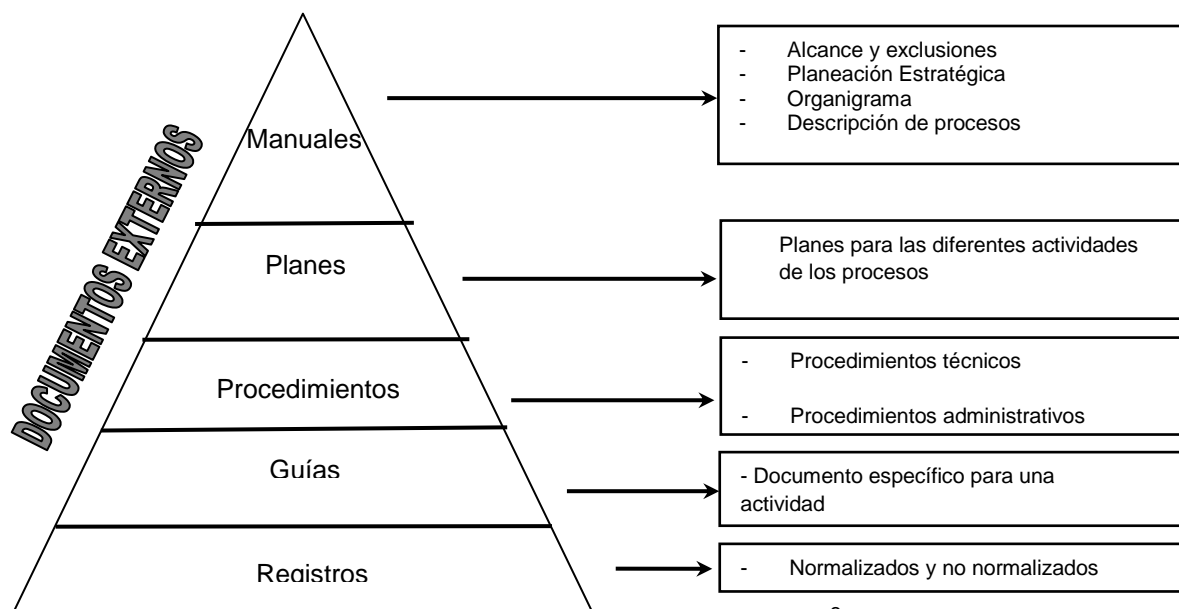



Figura No. 10 Estructura de la documentación⁸

Los documentos del sistema de gestión de calidad se elaboran teniendo en cuenta los requisitos descritos en el procedimiento GC-P-01 Procedimiento elaboración y control de documentos.

⁸ GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Anexo A. Bogotá: ICONTEC, 2002

Evidenciando la importancia de establecer un sistema eficaz para el manejo de la información, que permita a VITALGER IPS organizar sus documentos facilitando su búsqueda en un futuro, se ha establecido un listado maestro de documentos presentado a continuación.

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					CÓDIGO	GC-FT-01
							VERSIÓN	1
							PÁGINA	1 de 1
PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DOCUMENTO DIRIGIDO A	TIPO DE DOCUMENTO	
							INTERNO	EXTERNO
GESTIÓN ESTRATÉGICA	FORMATO	CARTA PRESENTACIÓN VITALGER	GE-FT-01	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	FORMATO	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GE-FT-02	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	FORMATO	CRONOGRAMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GE-FT-03	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	FORMATO	INFORME DESEMPEÑO PROCESOS	GE-FT-04	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	FORMATO	ACTA DE REUNIÓN	GE-FT-05	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	FORMATO	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	GE-FT-06	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	FORMATO	ORDEN DE SERVICIO	GE-FT-07	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	MANUAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SECCION 1	GE-MN-01	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	MANUAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SECCION 2	GE-MN-01	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	MANUAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SECCION 3	GE-MN-01	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	MANUAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SECCION 4	GE-MN-01	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-P-01	1	19-09-2012	GERENCIA	X	
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE RECLAMOS	GE-P-02	1	19-09-2012	GERENCIA	X		
SERVICIOS DE SALUD	FORMATO	FICHA CONTROL DE MEDICAMENTOS	SS-FT-01	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	PLANILLA CONFIRMACIÓN DE CITAS	SS-FT-02	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	HISTORIA CLÍNICA MEDICINA ESPECIALIZADA	SS-FT-03	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	HISTORIA CLÍNICA FISIOTERAPIA	SS-FT-04	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	HISTORIA CLÍNICA FONOAUDIOLÓGIA	SS-FT-05	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	HISTORIA CLÍNICA TERAPIA OCUPACIONAL	SS-FT-06	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	HISTORIA CLÍNICA PSICOLOGÍA	SS-FT-07	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	HISTORIA CLÍNICA NUTRICIÓN	SS-FT-08	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	FORMATO	CONTROL DE AUTORIZACIONES	SS-FT-09	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO SERVICIOS DE SALUD	SS-P-01	1	19-09-2012	PROFESIONALES DE LA SALUD	X	

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO

GC-FT-01

VERSIÓN

1

PÁGINA

1 de 1

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DOCUMENTO DIRIGIDO A	TIPO DE DOCUMENTO		
							INTERNO	EXTERNO	
GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	GC-FT-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	GC-FT-02	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE CAMBIOS	GC-FT-03	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	GC-FT-04	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	PLAN DE AUDITORÍA	GC-FT-05	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA	GC-FT-06	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	REUNION DE APERTURA Y CIERRE DE LA AUDITORÍA	GC-FT-07	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA	GC-FT-08	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	ACCIÓN PREVENTIVA O CORRECTIVA	GC-FT-09	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	SERVICIO NO CONFORME	GC-FT-10	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	SOLICITUD, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	GC-FT-11	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	ACTA APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	GC-FT-12	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	ACTA DE DISPOSICIÓN FINAL	GC-FT-13	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	GC-FT-14	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	GC-P-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	GC-P-02	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	GC-P-03	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	GC-P-04	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	GC-P-05	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	GC-P-06	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC	X		
GESTIÓN HUMANA	FORMATO	ASISTENCIA A LA FORMACIÓN	GH-FT-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN	GH-FT-02	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS DE ESTUDIOS Y LABORALES	GH-FT-03	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	ENTREVISTA	GH-FT-04	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	HOJA DE VIDA	GH-FT-05	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	DECLARACIÓN SOBRE ESCOGENCIA EPS Y AFP	GH-FT-06	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	ACTA DE ENTREGA O CAMBIO DE DOTACIÓN	GH-FT-07	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	INDUCCIÓN	GH-FT-08	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	GH-FT-09	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	GH-FT-10	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	PAZ Y SALVO	GH-FT-11	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	ENTREGA DE CARNET	GH-FT-12	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	ACTA RECIBO DE DOTACIÓN	GH-FT-13	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	FORMATO	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	GH-MN-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL	GH-P-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	PLAN	PLAN DE FORMACIÓN	GH-PL-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	FORMATO	REQUISICIÓN DE LA COMPRA	GR-FT-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X	
		FORMATO	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	GR-FT-02	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X	
		FORMATO	LISTADO DE PROVEEDORES SELECCIONADOS	GR-FT-03	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X	
		FORMATO	ORDEN DE COMPRA	GR-FT-04	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X	
FORMATO		REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR	GR-FT-05	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
FORMATO		FICHA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	GR-FT-06	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
PROCEDIMIENTO		PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE LAS COMPRAS	GR-P-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		
PROGRAMA		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	GR-PR-01	1	19-09-2012	COORDINADOR SGC, GERENCIA	X		

Tabla No. 8 Listado Maestro de Documentos

9.4. ELABORACIÓN DE LOS FORMATOS NECESARIOS PARA DEJAR REGISTRO DE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

VITALGER en el desarrollo de la documentación necesaria para la organización, estableció una serie de formatos que a su vez se convertirían en registros, como evidencia de su gestión y mejora continua, los cuales se citan a continuación:

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA	CARTA PRESENTACION VITALGER	GE-FT-01	1
	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GE-FT-02	1
	CRONOGRAMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GE-FT-03	1
	INFORME DESEMPEÑO PROCESOS	GE-FT-04	1
	ACTA DE REUNIÓN	GE-FT-05	1
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	GE-FT-06	1
	ORDEN DE SERVICIO	GE-FT-07	1
	TARIFAS POR SERVICIOS PARA USUARIOS PARTICULARES EN LAS INSTALACIONES	GE-FT-08	1
	TARIFAS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA	GE-FT-09	1
SERVICIOS DE SALUD	FICHA CONTROL DE MEDICAMENTOS	SS-FT-01	1
	PLANILLA CONFIRMACIÓN DE CITAS	SS-FT-02	1
	HISTORIA CLÍNICA MEDICINA ESPECIALIZADA	SS-FT-03	1
	HISTORIA CLÍNICA FISIOTERAPIA	SS-FT-04	1
	HISTORIA CLÍNICA FONOAUDILOGÍA	SS-FT-05	1
	HISTORIA CLÍNICA TERAPIA OCUPACIONAL	SS-FT-06	1
	HISTORIA CLÍNICA PSICOLOGÍA	SS-FT-07	1
	HISTORIA CLÍNICA NUTRICIÓN	SS-FT-08	1
GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE AUDITORÍA	GC-FT-05	1
	LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA	GC-FT-06	1
	REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE AUDITORÍA	GC-FT-07	1
	INFORME DE AUDITORÍA	GC-FT-08	1
	ACCIÓN PREVENTIVA O CORRECTIVA	GC-FT-09	1
	SERVICIO NO CONFORME	GC-FT-10	1
	SOLICITUD, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	GC-FT-11	1
	ACTA APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	GC-FT-12	1
	ACTA DE DISPOSICIÓN FINAL	GC-FT-13	1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	GC-FT-14	1
MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE SERVICIO NO CONFORME	GC-FT-15	1	
GESTIÓN HUMANA	ASISTENCIA A LA FORMACIÓN	GH-FT-01	1
	EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN	GH-FT-02	1
	VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS DE ESTUDIOS Y LABORALES	GH-FT-03	1
	ENTREVISTA	GH-FT-04	1
	HOJA DE VIDA	GH-FT-05	1
	DECLARACIÓN SOBRE ESCOGENCIA EPS Y AFP	GH-FT-06	1
	ACTA DE ENTREGA O CAMBIO DE DOTACIÓN	GH-FT-07	1
	INDUCCIÓN	GH-FT-08	1
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	GH-FT-09	1
	ACTUALIZACION HOJA DE VIDA	GH-FT-10	1
	PAZ Y SALVO	GH-FT-11	1
	ENTREGA DE CARNET	GH-FT-12	1
	ACTA RECIBO DE DOTACIÓN	GH-FT-13	1
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	REQUISICIÓN DE LA COMPRA	GR-FT-01	1
	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	GR-FT-02	1
	LISTADO DE PROVEEDORES SELECCIONADOS	GR-FT-03	1
	ORDEN DE COMPRA	GR-FT-04	1
	REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR	GR-FT-05	1
	FICHA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	GR-FT-06	1

Tabla No. 9 Registros

9.5. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad es uno de los elementos esenciales del sistema de gestión de la calidad para cualquier tipo de organización. Según la norma ISO 9001:2008, este documento tiene entre sus usos, facilitar el conocimiento de la empresa, para los clientes, empleados, proveedores y entes de certificación.

Dicho manual debe establecer el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. Así mismo debe contener los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión.⁹

⁹ NTC ISO-9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2008.

10.FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

10.1.SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN CONCEPTOS GENERALES DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La sensibilización y capacitación inicial, está orientada hacia dos objetivos fundamentales:

- Sensibilizar al trabajador acerca de las ventajas que tiene una empresa certificada y sus trabajadores a partir de la aplicación de las metodologías de gestión de la calidad.
- Capacitar al trabajador en temas básicos de fundamental conocimiento para lograr su participación eficaz en las tareas de implementación del sistema de gestión de calidad.

Los temas a tratar en dicha capacitación son los siguientes:

- Concepto de sistema de gestión de la calidad
- Concepto de proceso
- Ventajas de las empresas certificadas
- Generalidades de la ISO 9001:2008.

Para evidencia del cumplimiento de estas actividades de capacitación, VITALGER IPS desarrollo el documento GH-FT-01 Asistencia a la Formación, donde se deja registro de las mismas.

10.2.SOCIALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El primer paso en la implementación propia del sistema de gestión de la calidad en una organización es el establecimiento de la planificación estratégica, esta incluye la misión, la visión, la política de calidad y los objetivos de calidad. La ISO 9001:2008, exige que en todos los niveles de la organización se comuniquen estas intenciones referentes a la calidad, por tal razón, una vez aprobada la planificación estratégica, se debe citar a los trabajadores y explicarles estos elementos tan importantes, buscando su compromiso en la consecución de los objetivos de calidad y por ende el cumplimiento de la política de calidad.

Para evidencia del cumplimiento de estas actividades de capacitación, VITALGER IPS desarrollo el documento GH-FT-01 Asistencia a la Formación, donde se deja registro de las mismas.

10.3. ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

El plan de formación se planificó con el objetivo de incrementar la competencia del personal, a partir de la entrega de conocimiento en lo relativo a las herramientas del sistema de gestión de la calidad, los requisitos de la ISO 9001:2008 y temas específicos, enfocados en el mejoramiento de las características de los servicios prestados. Los temas planeados se citan a continuación para el año 2012 y 2013:

No	ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3
1. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD																																											
1	SENSIBILIZACIÓN DEL SGC	TODO EL PERSONAL																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
2	CONCEPTOS BASICOS DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	PERSONAL ADMINISTRATIVO																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
3	POLITICAS, OBJETIVOS Y PROCESOS DEL SGC	TODO EL PERSONAL																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
4	CONCEPTOS E IMPORTANCIA DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	TODO EL PERSONAL																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
5	GESTION DEL TALENTO HUMANO	PERSONAL ADMINISTRATIVO																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
6	GESTION DE LAS COMPRAS	PERSONAL ADMINISTRATIVO																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
7	TIPOS DE HALLAZGOS Y MEJORA CONTINUA (ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA)	TODO EL PERSONAL																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
8	AUDITORÍAS INTERNAS	TODO EL PERSONAL																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		
9	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	GERENTE- JEFES DE PROCESOS																																							CONSULTOR Y COORDINADOR SGC		

No	ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3
2. OTROS TEMAS IMPORTANTES PARA LA ORGANIZACIÓN																																											
1	CAMBIOS NORMALES CON EL ENVEJECIMIENTO (FISIOLOGIA)	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																							MEDICO ESPECIALISTA		
2	COMUNICACIÓN CON EL ANCIANO	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
3	VALORACION DEL ESTADO AFECTIVO Y COGNITIVO EN EL ANCIANO	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
4	VALORACION NUTRICIONAL EN EL ANCIANO	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
5	SINDROMES GERIATRICOS: DELIRIUM, DEMENCIA, INCONTINENCIA, IMMOBILIDAD	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
6	SINDROME DE INESTABILIDAD Y CAIDAS	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
7	SOBRECARGA DEL CUIDADOR	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
8	PREVENCIÓN Y MANEJO DE ÚLCERAS POR PRESION	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
9	CUIDADOS PALIATIVOS	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	
10	SERVICIO AL CUENTE	PERSONAL SERVICIOS DE SALUD																																								MEDICO ESPECIALISTA	

Tabla No. 9 Plan de Formación

11. SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

11.1. ELABORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN.

VITALGER IPS, ha establecido una metodología para la medición y seguimiento del desempeño de los sistemas donde se establece las actividades a llevar a cabo para hacer el seguimiento al desempeño de cada uno de los procesos.

La empresa ha establecido unas metas con sus respectivos indicadores, listas de chequeo y formatos que deben ser diligenciados para el seguimiento, control del sistema y el cumplimiento de los objetivos declarados, lo cual contribuye al mejoramiento continuo planteado en la política de calidad.

11.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de gestión de calidad, VITALGER IPS, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se tiene determinado el método de la encuesta de satisfacción del cliente para obtener y utilizar dicha información.

El método para la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente cumplirá las siguientes condiciones:

- La encuesta se aplica al 10% de los usuarios, este porcentaje es la muestra representativa que la dirección consideró viable.
- Se realiza vía telefónica, pensando en la comodidad de los usuarios, para no detenerlos luego de haber recibido el servicio.
- Semanalmente se hace el conteo de los usuarios atendidos, se selecciona la muestra a encuestar y se aplica con las condiciones señaladas en los puntos anteriores.
- Una vez se seleccionan los usuarios, se debe registrar dentro de la encuesta de cada usuario entrevistado, los servicios que recibieron de VITALGER IPS, para proceder a realizar las preguntas incluidas en la encuesta. De esta forma focalizamos los posibles hallazgos derivados de esta herramienta.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción se tabulan mensualmente y semestralmente se analiza su comportamiento, utilizando el documento GC-FT-14 Encuesta de satisfacción al cliente.

11.3. QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

VITALGER cuenta con un procedimiento documentado, para el manejo de las quejas, reclamos y felicitaciones. Toda queja o reclamo efectuada por un cliente se podrá realizar a través de:

- La oficina principal situada en la dirección, en la recepción por medio escrito
- El correo electrónico de la organización: clientes@ipsvitalger.com

Estas quejas son registradas por medio del documento GE-FT-06 Quejas, sugerencias y felicitaciones.

11.4. SERVICIO NO CONFORME

VITALGER IPS, trata los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y evitar su posterior ocurrencia.
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente (No conformidad relacionada con la calidad)
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista (No conformidad relacionada con la calidad).

Se mantendrán los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Para el registro de los servicios no conformes, VITALGER IPS utiliza el documento GC-FT-10 Servicio no conforme.

12. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

12.1. PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA

VITALGER IPS, estableció un plan de auditorías internas, utilizando el documento GC-FT-04 programa de auditorías internas, anual, donde son programadas las auditorías internas que se realizarán en la empresa, con el fin de evaluar la gestión de los procesos así como el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, legales, de los clientes y de la organización, que contribuya a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

12.2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global para su administración, al igual que establece un enfoque conforme a la naturaleza y alcance del sistema de gestión al cual debe aplicarse.

El proceso de planificación permite identificar las áreas más importantes a evaluar y programar la obtención de evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la empresa auditada.

Según el programa de auditorías internas establecido por VITALGER IPS, la primera auditoría interna se realizó el 22/02/2013 cuyos objetivos fueron:

- Evaluar la conformidad del sistema de gestión de calidad respecto a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008
- Verificar la implementación y el mantenimiento de la metodología planificada para el cumplimiento de los requisitos y los objetivos de calidad
- Identificar las posibilidades de mejora y los aspectos relevantes del sistema de gestión.

Y su alcance, la prestación del servicio de salud: Medicina especializada en geriatría, cuidado paliativo, servicio de atención domiciliaria, fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional, psicología y nutrición.

Para esta auditoría interna, se desarrolló el respectivo plan de auditoría, utilizando el documento GC-FT-05 plan de auditoría.

12.3. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Según lo programado y planeado, la primera auditoría interna en la empresa VITALGER IPS, se realizó el día 22/02/2013, en el horario de 8 a 12 de la mañana y de 2 a 5:30 de la tarde, en las instalaciones de la empresa, se inició con la reunión de apertura, en donde se confirmó el plan de auditoría y las personas auditadas en cada proceso.

La conformidad de los requisitos se verificó en la auditoría mediante revisión documental, entrevista con el personal, observación de la infraestructura necesaria y del funcionamiento del establecimiento.

Los procesos de la organización a los cuales se les realizó la auditoría fueron los siguientes:

- Gestión estratégica
- Servicios de salud
- Gestión de calidad
- Recursos humanos
- Gestión de los recursos

En el proceso Gestión estratégica se verificaron los requisitos correspondientes al capítulo 5 de la ISO 9001, relacionados con el cumplimiento de la política y objetivos, y la planificación estratégica del sistema de gestión de la empresa, así como, la revisión de las metas técnica y comerciales y el enfoque al cliente de la alta dirección, en cuanto al manejo del establecimiento de los requisitos del cliente y su medición.

En el proceso de servicios de salud, se revisó la aplicación del procedimiento de servicios de salud con toda la metodología para el control y trazabilidad planificados para garantizar un servicio de alta calidad.

La competencia del personal de la organización y sus requisitos, se verificaron en el proceso de gestión humana.

El control de la infraestructura, los proveedores y los productos, se verificó en el proceso de gestión de recursos.

El proceso de auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización.

12.4. EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la auditoría interna realizada en VITALGER IPS, se realizó el mismo día, se llevó a cabo la reunión de cierre a las 5:30 pm, en la que se presentaron los resultados de la auditoría, informando a la organización los aspectos por mejorar, los aspectos relevantes y las no conformidades encontradas.

12.5. ENTREGA DEL INFORME

El informe de auditoría GC-FT-08 es entregado a VITALGER IPS, de mano del auditor líder, como evidencia de la auditoría realizada y la información de los resultados obtenidos, para que basándose en el mismo, la organización establezca el respectivo plan de acción, el cual contribuya al mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

13.CONCLUSIONES

- La situación inicial en VITALGER IPS mostró que sólo se presentaba un cumplimiento del 27.6% frente a la norma ISO 9001:2008, lo cual demuestra que por ser una empresa naciente, falta estándares claros, que permitieran satisfacer plenamente las necesidades del cliente, legales, de la norma y de la organización, identificándose claramente la necesidad de la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La documentación diseñada, elaborada e implementada para el sistema de gestión de la calidad en VITALGER IPS, cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, adicionalmente estos documentos tuvieron en cuenta los requisitos legales, del cliente y de la organización. Así mismo se diseñaron procedimientos, manuales, instructivos, adicionales como lo son el manual de calidad y el manual de funciones y perfiles, que permiten establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecutan y miden los procesos en VITALGER IPS, orientadas a la satisfacción del cliente.
- Se estableció de la mano de la gerencia, la misión, visión, políticas y procesos del sistema de gestión de la calidad, determinando directrices para la correcta operación de VITALGER IPS, encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.
- Basándose en los indicadores de gestión VITALGER IPS, podrá analizar periódicamente las actividades de sus procesos y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejoras de una forma más sencilla y en menor tiempo.
- La herramienta diseñada para el diagnóstico inicial de la empresa, es completamente editable y actualizable, lo que le permitirá a la gerencia general basarse en ella para futuras auditorías y así tener un control del desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
- Se determinó, analizando los distintos escenarios, que la implementación del sistema de gestión de la calidad no solo es necesaria sino que le brindará a VITALGER IPS mayor control y rentabilidad en el ejercicio de su negocio.

14. BIBLIOGRAFÍA

- NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Tercera actualización. Bogotá: ICONTEC, 2008.
- NTC-ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Primera actualización. Bogotá: ICONTEC, 2005.
- NTC-ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. Segunda actualización. Bogotá: ICONTEC, 2000.
- Manual para pequeñas empresas, Guía sobre la norma ISO 9001:2000. Bogotá: ICONTEC, 2001.
- Foxwell, Colin. Manual para la industria del servicio. Guía sobre la norma NTC-ISO 9001:2000. Bogotá: ICONTEC, 2002.
- Mallen, David. Collins, Christine. Manual de habilidades para auditoría. Una introducción básica a la planificación y realización de auditorías de sistemas de gestión en las organizaciones. Bogotá: ICONTEC, 2003.
- López Carrizosa, José Francisco. ISO 9000 y la planificación de la calidad. Guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos. Bogotá: ICONTEC, 2006.
- Rios Giraldo, Ricardo Mauricio. Seguimiento medición análisis y mejora en los sistemas de gestión. Enfoque bajo indicadores de gestión y balanced scorecard. Segunda edición. Bogotá: ICONTEC 2009.
- Cubero Marin, Juan José. González Pedraza, María del Rosario. 3G1. Sistema Integrado de Gestión Industrial. En: Revista Forum Calidad, 2000 p.115
- Gandia Genoveva. Sistemas de Calidad. Ventajas e Inconvenientes, EN: Revista Forum calidad, 1998 p.92
- Senge Peter. La Quinta Disciplina. Ed Norma, 1999

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manual para las pequeñas empresas, Guía sobre la norma ISO 9001:2000. Bogotá: ICONTEC, 2001 p.10
- Poveda, Orjuela. Pedro, Pablo. Herramientas para implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la familia de la norma ISO 9001, Bogotá: ICONTEC, 2006
- Fernández, H. “Norma de Calidad”. Portal ISO 9001:2000 www.monografias.com ,Febrero 2008
- Bermudez, F. Grellys, C. “Herramientas Estadísticas”. www.monografias.com , Febrero de 2008
- Cospin, O. “Siete Herramientas Básicas Para el Control de Calidad”. www.monografias.com , Febrero de 2008
- Fernández, H. “Principios básicos de la norma ISO 9001:2000”. www.monografias.com , Marzo 2008