

PROPUESTA DE MEJORA EN EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL LABORATORIO DEL MOVIMIENTO CORPORAL HUMANO BAJO LA NORMA NTC-ISO 9001:2015

Prestación de servicios de Fisioterapia

Laboratorio del Movimiento Corporal Humano

Ubicado dentro de la Universidad Nacional de Colombia

Es una entidad pública, perteneciente al sector salud y que se rige a la normatividad del claustro universitario

INTEGRANTES:

BLADIMIR TOLEDO CARDOZO
PAOLA ANDREA SUAREZ M
ANGUIE SANABRIA ARAGÓN

 **UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA



EL PROBLEMA:

El Sistema de Gestión de la Calidad no está alineado con la planeación estratégica del Laboratorio del Movimiento Corporal Humano

JUSTIFICACIÓN:



Compromiso

Toma de conciencia de la Alta dirección

Identificar oportunidades de mejora del SGC



Actualización y comprensión:

Contexto interno y externo.

Factores positivos y negativos para la organización.



Propósito de la organización

Alinear el SGC con misión, Visión, Política de calidad y objetivos.



Mejora la identificación y cumplimiento de

requisitos de Necesidades y expectativas de las partes interesadas



Desempeño

Mejora el desempeño del SGC y compromiso de los colaboradores y alta dirección



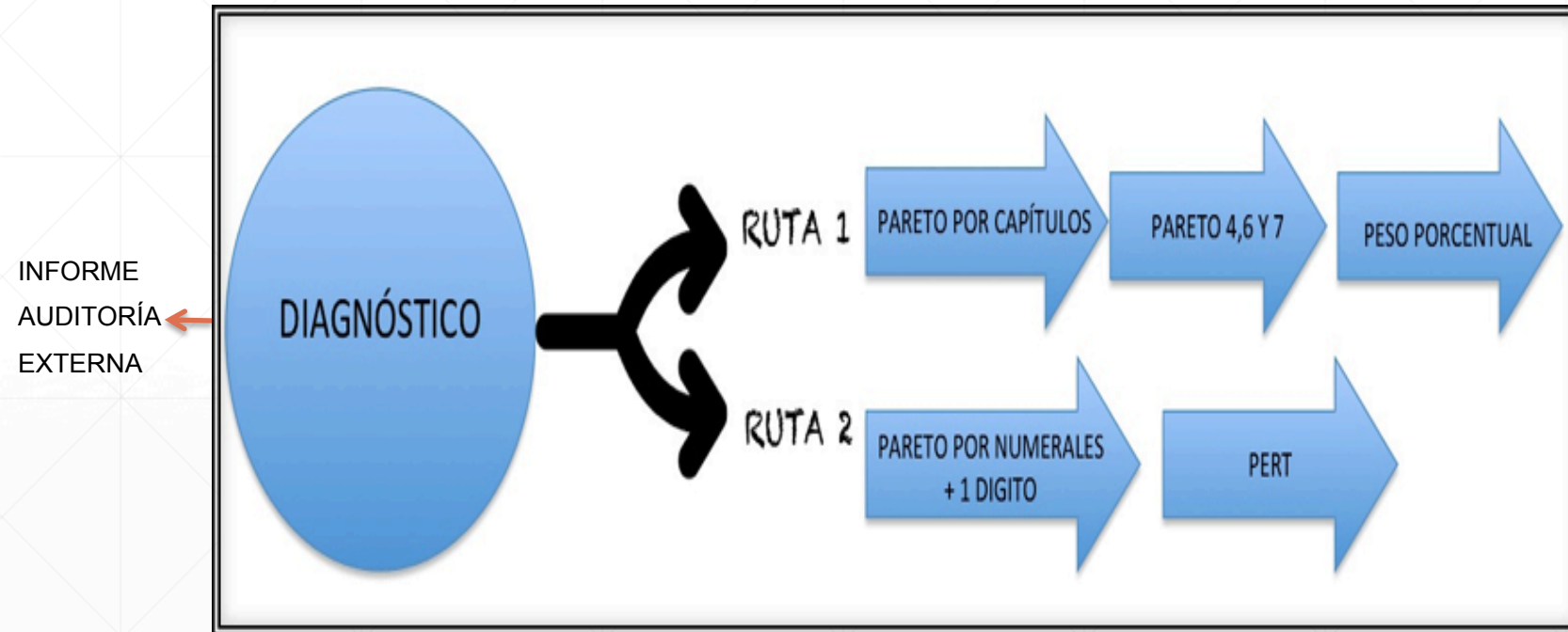
Objetivo general

Realizar una propuesta de mejora en el direccionamiento estratégico del sistema de gestión de calidad del Laboratorio del Movimiento Corporal Humano bajo la norma ISO 9001:2015

Objetivos específicos:

1. Realizar diagnóstico del estado actual de la organización y analizar contexto organizacional, partes interesadas y las percepciones y aspiraciones de la alta dirección de la organización.
 2. Elaborar una propuesta de mejora en la planificación estratégica, alineada con el sistema de gestión de calidad de la organización.
 3. Validar propuesta de mejora en la planificación estratégica del Laboratorio
 4. Implementar propuesta de mejora en el proceso de planificación estratégica del Laboratorio
 5. Realizar actividades de socialización y divulgación de la mejora en el SGC del Laboratorio.
 6. Verificar la eficacia de la propuesta de mejora
-

Metodología:



Diagnóstico comparado con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015

1. Pareto por Capítulos

- Pareto capítulos NUMERALES 4,6 Y 7 80/20
- Encuesta de percepción de miembros de la organización

2. Pareto por numerales + 1 DIG

- PERT (Ruta de precedencias)

Esta metodología permitió al grupo investigador:



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA



- Revisar completamente el porcentaje de cumplimiento del SGC de la organización frente a la ISO 9001:2015, referenciando a qué numerales son los que se les debe de establecer prioridad
 - Establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro del laboratorio dando prioridad al 20% de las causas más vitales que originan alrededor del 80% de los efectos.
 - Determinar entre los numerales cual era la ruta más representativa para la organización y a su vez generar mayor impacto en la toma de decisiones, que le permitieran optimizar recursos y aumentar el cumplimiento de sus objetivos.
 - Con la ruta de precedencias permitió al grupo investigador que revisará y analizará un orden lógico del cumplimiento de los requisitos por lo que fue necesario revisar en su totalidad la norma.
-

Análisis de cronograma propuesto

1) Se da **CUMPLIMIENTO** en las actividades:

- Revisión documental
- Mesa de trabajo inicial para socializar acciones y estrategias a desarrollar
- Análisis de contexto externo, interno
- Identificación y análisis de partes interesadas
- Coherencia misión visión, política y objetivos
- Propuesta de mejora en la planificación estratégica alineada con el sistema de Gestión
- Presentación y aprobación propuesta

1) **OBSTÁCULOS:**

- Cambio de la Coordinadora del Laboratorio
 - Paro Universitario desde septiembre a Diciembre de 2018
 - Continuación de segundo periodo académico de 2018 en los tres primeros meses de 2019
 - Compromiso desde la Alta dirección del Laboratorio con el desarrollo de las acciones para realizar la implementación de la propuesta.
-

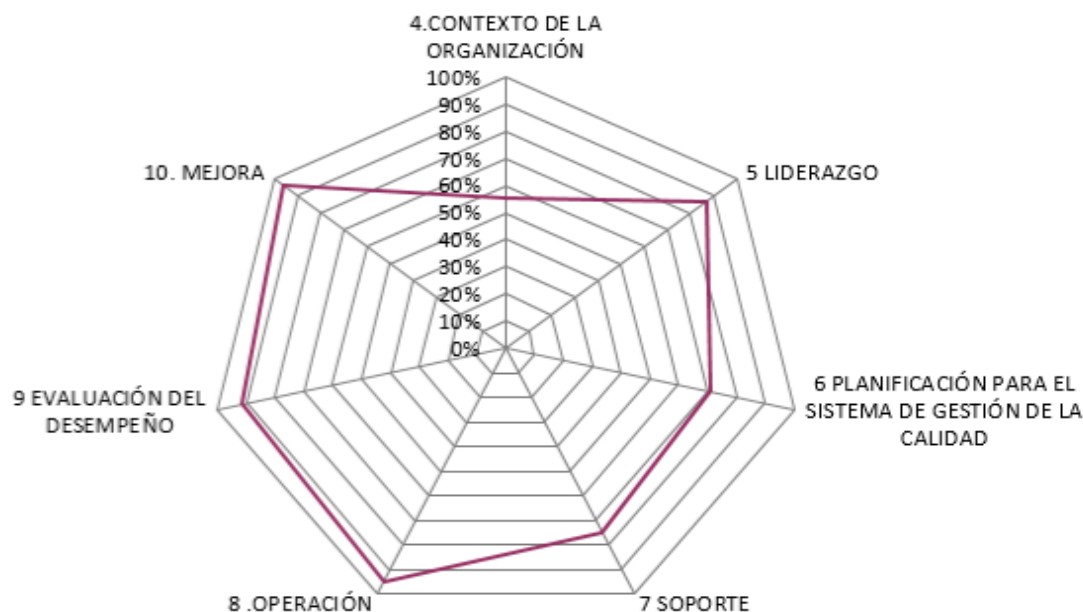
RESULTADOS:



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

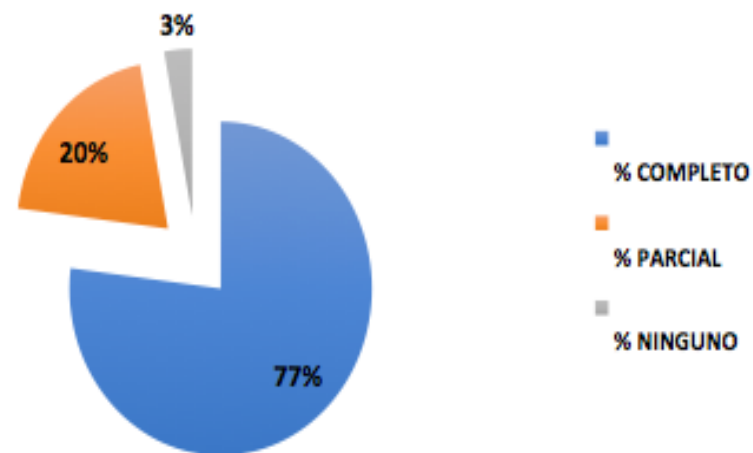


RESUMEN ISO 9001:2015



- Revisión documental (informe auditoría externa 2018)
- Diagnóstico inicial de la organización
- Revisión y análisis de todos los requisitos de la norma

TOTAL CUMPLIMIENTO REQUISITOS



- Matriz PESTAL
- Matriz de análisis interno
- DOFA



4.1. Contexto de la organización

- Propuesta Caracterización del proceso Planeación estratégica
- Propuesta de indicadores de desempeño del SGC
- Identificación de recursos necesarios para los procesos



4.4. SGC y sus procesos

- Política y objetivos de calidad compatibles con contexto y dirección
- Liderazgo en requisitos de clientes y legales

5.1. Liderazgo y Compromiso



4.2. Comprensión de necesidades y expectativas

- Matriz de identificación de partes interesadas
- Análisis de entrevista y encuestas para determinar necesidades y expectativas
- Matriz con requisitos y necesidades



- Propuesta de misión
- Propuesta de visión
- Propuesta de política de calidad

5.2. Política



- Matriz DOFA
- > Efectos deseables
- < Efectos no deseados
- Mejora del SGC

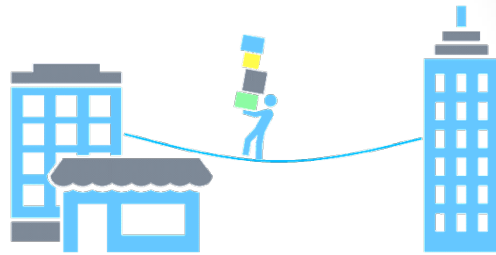


- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el SGC
- Indicadores de presupuesto y capacidad instalada Vrs Personal necesario



6.1

. Acciones para abordar riesgo y oportunidades



7.1. Recursos



- 6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos



- Política, objetivos de calidad, misión y visión alineadas.

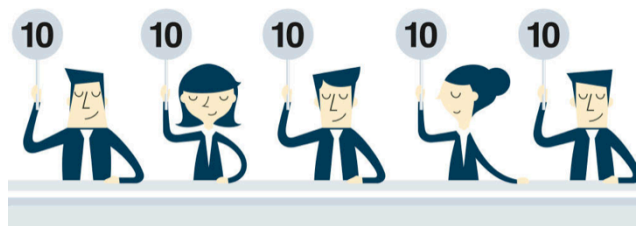
6.3. Planificación de los cambios

- Actualización de plataforma estratégica.
- Actualización de política y objetivos de calidad
- Actualización de caracterización de proceso Planeación estratégica



- 8.1. **PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

- Recursos necesarios para cumplir los requisitos de los productos y servicios



- Propuesta de indicadores de desempeño del SGC
- Matriz con requisitos y necesidades de partes interesadas

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- Entradas de la revisión por la dirección:
- Cambios en el contexto y las cuestiones externas e internas
- Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- Revisar oportunidades de mejora

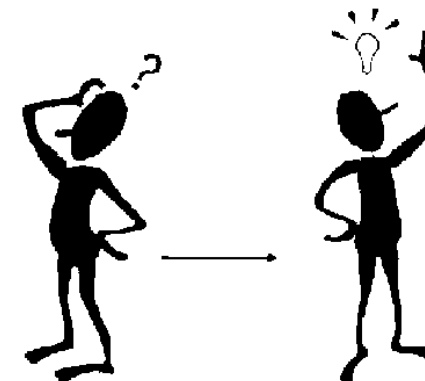


9.3 Revisión por la dirección



8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

- Identificación de requisitos especificados por el cliente



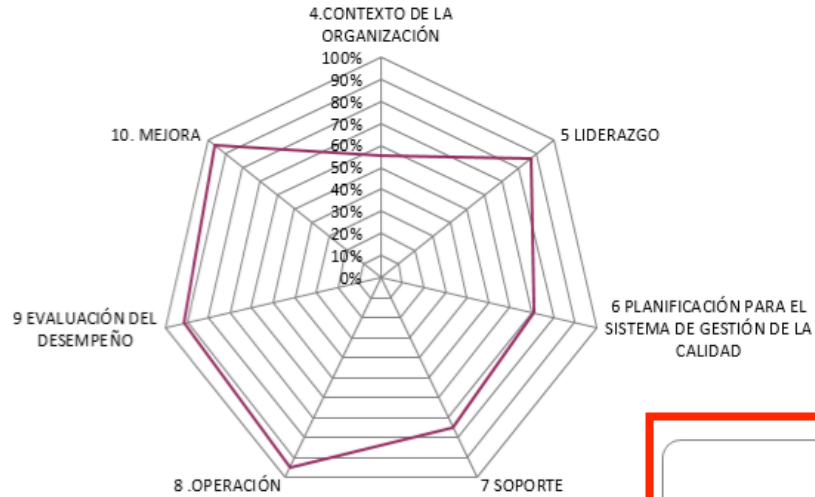
10. Mejora

- Guía Metodológica
- Oportunidades de mejora para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.
- La organización mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ANTES VS IMPLEMENTACIÓN

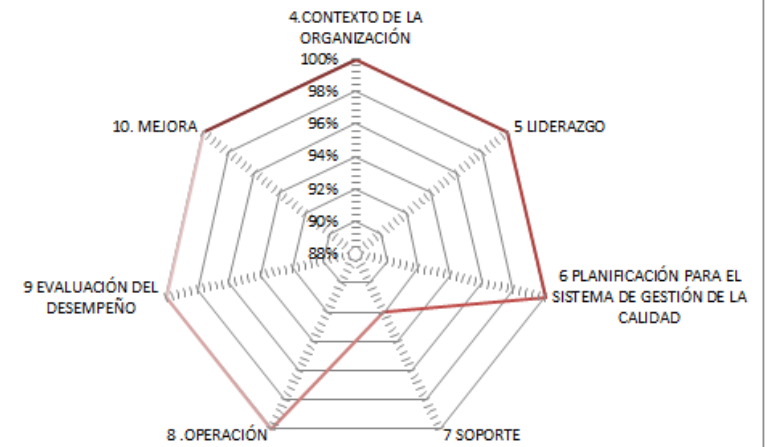
ANTES

RESUMEN ISO 9001:2015

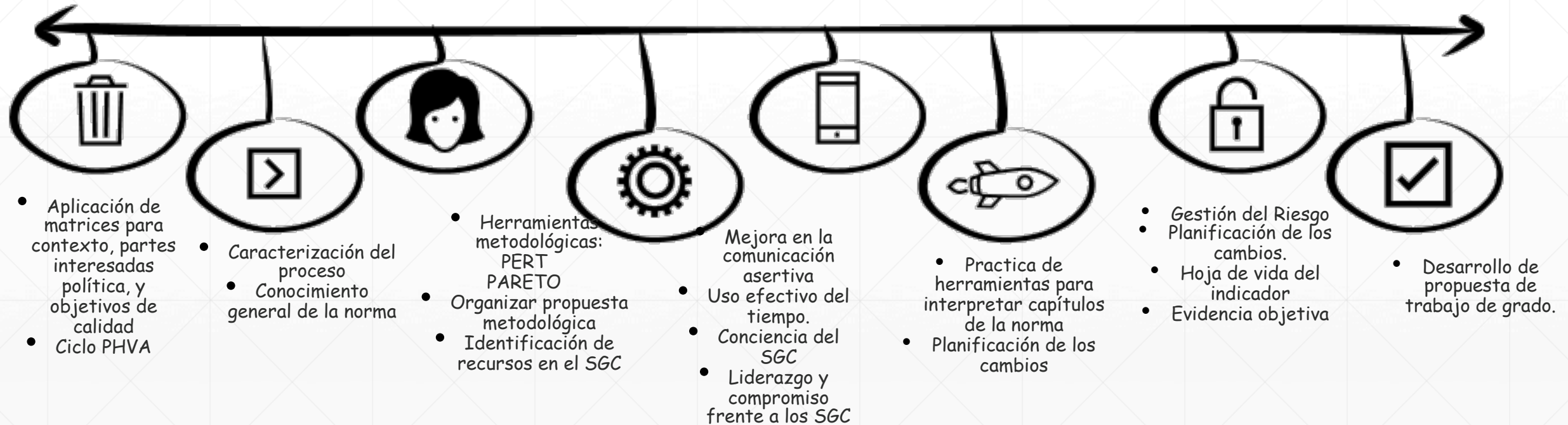


DESPUÉS
DE LA
IMPLEMENTACIÓN

RESUMEN ISO 9001:2015

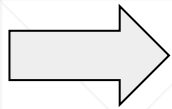


APLICACIÓN DE MÓDULOS



CONCLUSIONES

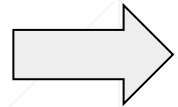
O
B
J
E
T
I
V
O
G
E
N
E
R
A
L



Pese a que no se logró validar la propuesta de mejora, se realizó un diagnóstico posterior, contemplando la proyección que el Laboratorio implemente la propuesta y nos arrojó excelentes resultados que dan cuenta que es una oportunidad grande de mejora para su Sistema de Gestión de la Calidad y por ende para su planeación estratégica.

CONCLUSIONES

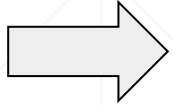
OBJETIVO
1



- El desarrollo del diagnóstico se realizó desde la identificación porcentual en el cumplimiento de la organización a cada uno de los debe establecidos en la ISO 9001:2015, documento que permitió desarrollar el plan de acción para la propuesta dentro de la organización, adicionalmente permitió plantear dos rutas de trabajo en las que se estudió, analizó y se priorizó la mejor opción para abordar los requisitos de la norma que presentaban algunas falencias.

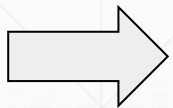
CONCLUSIONES

OBJETIVO
2



A partir del desarrollo del diagnóstico se realizó la propuesta de mejora que incluyó actualización de contexto de la organización (interno y externo), análisis de partes interesadas, reformulación de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad e indicadores, caracterización.

OBJETIVO
3



Con el ánimo de que la propuesta se ajustará a las características de lo necesario por la organización, el grupo investigador desarrolló una guía metodológica donde se explican algunas herramientas para facilitar al Laboratorio la comprensión al momento de implementar la propuesta.

CONCLUSIONES

OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 4

Implementar propuesta de mejora en el proceso de planificación estratégica del Laboratorio

OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 5

Realizar actividades de socialización y divulgación de la mejora en el SGC del Laboratorio.

OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 6

Verificar la eficacia de la propuesta de mejora.



No se desarrollaron
por materialización
de riesgos
contemplados

LECCIONES APRENDIDAS

- Comprensión de los requisitos de la norma desde los que son transversales en la ejecución del proyecto.
 - Establecer desde el comienzo la metodología a utilizar, esto facilita el desarrollo y ejecución del proyecto (diagnóstico e informe auditoría).
 - Contemplar riesgos desde el inicio asociados al proyecto, ya que durante la ejecución se pueden materializar.
 - Registro en una bitácora con el propósito de facilitar la elaboración del trabajo de investigación.
 - La comunicación y el apoyo con el (los) docente(s), los compañeros del grupo investigador y con la organización.
-

LECCIONES APRENDIDAS

- Definición y ajuste de responsabilidades dentro del grupo investigador permanentemente, verificando el cumplimiento de tareas.
 - Estar en constante mejora continua y analizar que se está trabajando en un sistema, reflejándose en uno o mas procesos.
 - Evidenciar desde el inicio del proyecto el compromiso de la alta dirección.
 - Es importante realizar conjuntamente con la organización el cronograma de actividades a ejecutar, contemplando recursos necesarios
-

RECOMENDACIONES

AL LABORATORIO DEL MOVIMIENTO CORPORAL

- Se sugiere contemplar los riesgos externos que puedan afectar la prestación del servicio (paros).
- Identificar y registrar oportunidades de mejora permanentemente
- Programa de formación - capacitación a los colaboradores
- Comunicación eficaz
- Lecciones aprendidas



- Revisar el sistema de gestión de la calidad de forma exhaustiva y de forma alineada con la plataforma estratégica
- Avanzar en el cumplimiento de requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 que no fueron cubiertos en el alcance de esta propuesta de mejora



- Completar y actualizar las caracterizaciones y hojas de vida de indicadores de todos los procesos
- Alcance articulado
- Revisar manual de perfiles y cargos.

RECOMENDACIONES

CONVENIO USTA

- Proporcionar más información en cuanto al contenido del pensum.
- Permitir a los estudiantes realizar sesiones prácticas dentro del convenio ICONTEC en situaciones reales que permita a los estudiantes apropiarse más del desarrollo de cada contenido.



LOS ESTUDIANTES

- No suponer inicialmente el tema de investigación, si no por el contrario partir por un diagnóstico inicial.
 - Trabajar con ánimo, perseverancia y determinación.
 - Buscar siempre otras alternativas de asesoría con los docentes del convenio.
- Realizar el proyecto de investigación en un campo o área diferente al que actualmente los estudiantes se desempeñan.
 - Desde el inicio del proyecto es indispensable definir roles, tiempos y responsabilidades, entre los integrantes del grupo de investigación y respetando los acuerdos pactados



Gracias
