

PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ

Aguirre, María.
maria.aguirre@usantoto.edu.co
Facultad de Ingeniería Electrónica
Colombia, Tunja
Universidad Santo Tomás

Abstract— In the following project work grade, simultaneously in the first half of the specialization of administration and management in quality systems, it is observed as is the planning and structuring of a quality management system in the enterprise diagnostic images SAS Boyaca , fulfilling the norm NTC ISO 9001 : 2008 in each of its paragraphs , this in order to solve the problem posed in the project. This, the processes that exist in the company and the interrelationship between them, data are taken from reality shown Company; this generation by visiting and meeting with employees of the same. To note the importance of a quality management system focused on health, both for the competitive growth as a more effective service to society.

Keywords— Quality management system, Colombian technical standard ISO 9001: 2008, network processes, characterization of processes.

I. INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto se explica cómo es el procedimiento para planificar y estructurar un sistema de gestión de la calidad en una empresa prestadora de profesionales en radiología y en alquiler de equipos para la toma y lectura de imágenes diagnósticas, empezando desde la realización del diagnóstico de la empresa y planificación estratégica de la misma, hasta la generación de las caracterizaciones de los procesos misionales de la organización. En él se explica y se muestra la importancia y necesidad la implementación de estos sistemas de gestión en nuestra región de Boyacá y en el país, logrando así un mejor servicio para los usuarios y con este la obtención de mayores partes interesadas como la expansión de la empresa.

II. JUSTIFICACIÓN

La empresa imágenes diagnosticas de Boyacá presta de servicios en radiología, basada en su uso con fines médicos desde hace más de un siglo y sigue siendo una piedra angular de la medicina. La radiología básica, como los rayos X permiten a los médicos y especialistas observar la estructura ósea y su alrededor con el fin de dar un diagnóstico al paciente; Por esto es de gran importancia aplicar e implementar un sistema de gestión de calidad a esta empresa que permita mejorar el servicio, el cual genere confianza y seguridad a la población de Tunja y en un futuro de Boyacá. Sin olvidar el establecimiento de la estructura organizativa, procesos, procedimientos, responsabilidades y métodos necesarios para detectar y corregir las posibles fallas, mejorando la eficiencia y reduciendo costos, consiguiendo así el logro de la calidad en nuestra organización.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. ISO 9001

La Organización internacional de estandarización (ISO) es una entidad no gubernamental, conformada por 162 países, que tiene como objetivo la generación de normas cumpliendo así con soluciones que cumplan con exigencias comerciales y sociales, siendo una guía mundial para especificaciones en productos, servicios y sistemas, asimismo el garantizar la calidad, seguridad y la eficiencia en una organización.



Figura 1. Logotipo organización internacional de estandarización.

Fuente: <http://www.iso.org/iso/home.html>

Toda organización cuenta con herramientas estratégicas como la reducción de costos y el aumento de productividad, los cuales se llegan mediante productos y servicios seguros, fiables y con buena calidad. Es así como se habla de la norma internacional 9001, siendo la base de los sistemas de gestión de la calidad de toda empresa, pues en esta se establecen los elementos de la administración constituyendo un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad tanto de productos como de servicios, generando confianza en los mismos para lograr así la permanencia en el mercado. Siendo un sistema de gestión de calidad aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación a los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y principalmente en la interacción de los mismos se le denomina “enfoque basado en procesos”.

También es necesario tener en claro el enfoque basado en procesos en la ISO, orientados siempre hacia el logro de resultados en la empresa, es decir que cualquier actividad que utiliza recursos para transformar entradas en salidas se considera como un proceso, es por esto que en términos de calidad se busca que una empresa este organizada según procesos y no áreas, con el fin de obtener una empresa eficaz, en donde se identifican y gestionan varios procesos interrelacionados para el cumplimiento del objetivo, lo que quiere decir que la salida de un proceso, lleva al comienzo de uno nuevo.

La acreditación de ISO 9001 la tienen aproximadamente 640.000 empresas en todo el mundo, lo que genera mayor competitividad en todos los campos, es así como cada seis, un agente de certificadores realiza una auditoria de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de la norma ISO 9001. Es necesario destacar la participación en la elaboración a Colombia en el comité técnico 10, siendo miembro activo de los comités ISO/TC 176, al participar se encuentran las normas NTC-ISO 9000, NTC-ISO 9001, NTC-ISO 9004, NTC-ISO 19011.

3.2. ICONTEC

En Colombia la entidad que hace estas acreditaciones es el instituto colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC) cuyo objetivo es brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Siendo una empresa multinacional de servicios que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible de las organizaciones.

Cuando se habla en términos de sistemas de gestión de la calidad ICONTEC ofrece la certificación en ISO 900, la cual consiste en proporcionar una base sólida para un Sistema de Gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Alimentaria, entre otros.¹



Figura 2. Logotipo asociación ISO con Icontec.

Fuente: <http://normasicontec.org/descargar-plantilla-en-word-con-normas-icontec/>

¹ Certificación ISO 9001. Internet
<http://www.icontec.org/index.php/es/sectores/publico/50-colombia/certificacion-sistema/332-certificacion-iso-9001>

3.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de los objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de la organización. Este puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta.²

Los sistemas de gestión de la calidad aumentan la satisfacción del cliente en las organizaciones, pues se basa en productos que tengan características que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y se denominan como requisitos del cliente, estos pueden estar especificados por el mismo cliente (personalizada) o por la organización, en cualquiera de los dos casos el cliente siempre es el que va a tener la aceptabilidad del producto o servicio, ya sea por modas, competencia, épocas, tiempo los requisitos del cliente van cambiar, por esto se genera en la empresa avances técnicos llamados mejora continua véase Figura 3, fundamentados en los tres paso que

son los resultados, análisis y se sigue a establecer la mejora de la organización.



Figura 3. Ciclo de mejora continua, en un sistema de gestión de la calidad.

Fuente: http://www.i-and-os.com/mejora_continua.html

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

Esta norma internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

Es de gran importancia recalcar que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.³

Los requisitos para los productos los pueden dar tanto los clientes como las personas de la organización, estos suelen estar documentados en

² ICONTEC. (2014). Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá : Legis .

³ ICONTEC. (2014). Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá : Legis .

normas del producto, especificaciones técnicas, normas del proceso, entre otras.

Entrando más al tema de la familia ISO 9000, las cuales rigen las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implementación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad, siendo un conjunto de normas para el comercio nacional e internacional; estas son:

- La norma ISO 9000 la cual es la base y fundamento de toda esta familia, en donde se especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001, son los requisitos que debe cumplir una empresa para los sistemas de gestión de la calidad, generando una organización que satisfaga las necesidades y requisitos del cliente, así como los reglamentarios (legales) de la misma empresa.
- La norma ISO 9004, basada en la eficacia y eficiencia en una organización, con respecto a los sistemas de gestión de la calidad, mediante esta se busca la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y/o partes interesadas (entradas y salidas de una empresa).
- La norma ISO 19011, contiene las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

En términos de calidad una organización siempre debe operarse de manera sistemática y transparente basada en la mejora continua para poder satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, por esto se tienen 8 principios de gestión de la calidad que son utilizados por la alta dirección, los cuales consisten en:

- a) Enfoque al cliente: Toda organización depende de clientes a los cuales se les deben reconocer sus necesidades actuales y futuras, para poder satisfacer las mismas y llegar a exceder expectativas.
- b) Liderazgo: mediante esta se busca el propósito y orientación de la organización para el logro de los objetivos establecidos.
- c) Participación del personal: es uno de los más importantes principios pues sin personal no

existe la empresa, si existe la participación y compromiso de los mismos esto se ve reflejado en los resultados de la organización.

- d) Enfoque basado en procesos: como se ha denotado en la norma ISO 9001 está fundamentada en este principio, ya que se puede obtener un resultando más eficiente en cuanto a las actividades y recursos de la organización.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: mediante los procesos interrelacionados se establecen sistemas, los cuales contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización.
- f) Mejora continua: constante evaluación en la empresa para asegurar el cumplimiento de objetivos.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: para poder tomar alguna decisión en la empresa es necesario basarse en análisis de datos y de información pasada, aumentando la velocidad de respuesta a un error generado.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: siendo una actividad para aumentar la capacidad de ambos para crear un valor, con este se busca la optimización de costos y recursos, al igual que la rapidez de la empresa en respuestas al mercado cambiante.

3.4. IMÁGENES DIAGNOSTICAS

Es una técnica de computación en la cual se obtiene el procesamiento de la información (imágenes) de la respuesta de tejidos sometidos a distintas ondas electromagnéticas, esto mediante la exposición a una dosis baja de radiación, permitiendo a los médicos o especialistas observar el interior del cuerpo para diagnosticar si el tejido se encuentra o no con algún tipo de anomalía o enfermedad. Los equipos utilizados para esta técnica son:

- Radiografías
- Tomografía axial computarizada (tac)
- Ecografías
- Doppler

IV. DESARROLLO

4.1. DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

La empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ, se encuentra situada en la ciudad de Tunja-Boyacá exactamente en la dirección calle 14 #11ª34 (urbanización el bosque), conformada por la gerente de la empresa, el administrador y contador, y por último la transcriptor y secretaria, después de la parte administrativa, tenemos contratados 10 médicos especializados en radiología quienes prestan el servicio a nuestros dos principales clientes:

- Hospital san Rafael de Tunja- prestación de profesionales en radiología.
- Profamilia (Tunja)- prestación de profesionales en radiología y alquiler de equipos.

Además de suministrar profesional en radiología, se presta el servicio de alquiler de 2 equipos para la toma y lectura de imágenes en las mismas empresas.

Siendo la empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ, un Outsourcing para IPS en la prestación de servicios profesionales en radiología y alquiler de equipos para la toma y lectura de apoyos diagnósticos. Se realiza el siguiente trabajo que tiene como primera actividad la realización del diagnóstico de la empresa, en donde se observa que no hay una planificación estratégica determinada, por lo que es necesario hacer con gran trascendencia este proceso pues la calidad de una empresa siempre estará enfocada al propósito de la misma encontrándose esta en la misión, visión y objetivos institucionales.

4.2. MISION

IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ S.A.S presta servicios de alquiler de equipos y servicios profesionales para la toma y lectura de apoyos diagnósticos en radiología, con calidad cumpliendo con las necesidades de nuestros usuarios y clientes.

4.3. VISION

Posicionarnos en el año 2018 como una organización reconocida en el departamento de Boyacá, en la prestación de servicios de radiología y alquiler de equipos, con accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; garantizando el buen trato a nuestros clientes y usuarios como resultado de un buen trabajo en equipo.

4.4. GESTION DE CALIDAD

Tanto la política como los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.⁴

Acompañados de la parte de alta dirección se realiza un proceso de gestión de la calidad, compuesto por la política y objetivos de la calidad:

4.4. POLITICA DE CALIDAD

La empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ está comprometida con la prestación de servicios especializados en radiología, trabajando permanentemente en el mejoramiento de nuestros procesos, fundamentados en la responsabilidad, ética y calidez del talento humano, contando con

⁴ *ICONTEC. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Cuarta edición. Bogotá Colombia. LEGIS S.A., 2014.*

tecnología adecuada; con el fin satisfacer las necesidades del cliente.

4.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer los requisitos del cliente.
- Mejorar la eficacia de nuestros procesos.
- Utilizar tecnología adecuada.
- Suministrar el adecuado profesional en radiología.

4.5. MAPA DE PROCESOS

Es por esto que al comenzar a realizar un sistema de gestión en esta empresa es de gran importancia saber los procesos y la interrelación que existen en los mismos, para después realizar las adecuadas caracterizaciones del sistema, teniendo en cuenta que se tienen tanto de entrada como salida los compradores o clientes (Hospital san Rafael y profamilia), los proveedores y los requisitos legales.

- Como procesos estratégicos se tiene la planificación del sistema.
- Como procesos misionales se tienen 3 siendo la gestión de mercadeo y publicidad del servicio, la contratación de personal para IPS, finalmente el alquiler de equipos para IPS.
- Como procesos de apoyo se consideran las compras, los inventarios y el mantenimiento de equipos.

4.6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES

Dada por la identificación de los rasgos distintivos de un proceso, donde ese establece la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, permitiendo a los usuarios clarificar como acciona la empresa. Las caracterizaciones que se muestran a continuación fueron desarrolladas para la empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ, teniendo en cuenta el mapa de procesos, la parte de los procesos misionales.

Como primero se encuentra el proceso de gestión de mercadeo y publicidad del servicio, ya que para poder dar a las IPS los profesionales en radiología o de alquiler de equipos se necesita la promoción y publicidad de la empresa obteniendo nuevos clientes, ver anexo 1.

Como segundo se muestra la caracterización de contratación en la empresa y del personal para IPS, proceso que se encuentra como resultado (objetivo) principal de la empresa, ya que gracias a este se realizan todas las actividades y funciones de la misma, además de generar la contratación de médicos especializados en radiología para prestar sus servicios en una IPS. Ver anexo 2. Por último, se describe el proceso de alquiler de equipos para la toma de imágenes diagnósticas, siendo significativa en la empresa pues en la empresa Profamilia es en donde se encuentran estos contratos y que mediante el sistema de gestión de calidad implementado va a generar la expansión de la empresa. Ver anexo 3.

CONCLUSIONES

Como se pudo observar en el anterior trabajo se realizó el diagnóstico de la empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACA S.A.S en donde se pudo concluir que no tiene una planificación estratégica fundamentada, por lo que fue necesario junto con los trabajadores realizar estas políticas.

Al tener una planificación estratégica fundada y estructurada se procedió a realizar los objetivos y política de calidad los cuales son coherentes con el propósito de la empresa.

Mediante mesas de trabajo, reuniones con los trabajadores de la empresa, se establecieron los procesos y procedimientos de la empresa, teniendo en cuenta cada uno de las actividades que estos conllevan.

Un sistema de gestión de calidad permite establecer una estructura basada en red de procesos en la empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ, proporcionando así las bases fundamentadas para el control de operaciones.

Al saber los procesos de la organización mediante fundamentos de la gestión de la calidad se puede clasificar y distinguir los procesos que hay en la empresa, denotándolos misionales, de apoyo y estratégicos.

Tanto las caracterizaciones como los procedimientos nos muestran como está conformada la empresa, y los fines para realizar cualquier actividad que se requieran para la prestación del servicio.

Al implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa IMÁGENES DIANOSTICAS DE BOYACA se está generando un sentido de pertenencia en los trabajadores, ya que los mismos realizan actividades encomendadas y pocas veces se preguntan si actividades contribuyen o no a logro de los objetivos de la organización.

Para que la empresa IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ pueda crecer y ser categorizada municipal, departamental y nacionalmente es necesario la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente para la prestación de sus servicios.

Un sistema de gestión de la calidad sirve como base para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, con el fin de lograr las características que el cliente desee. Esta guía se tiende a llamar manual de calidad.

Para una empresa como IMÁGENES DIAGNOSTICAS DE BOYACÁ es de gran relevancia tener un sistema de gestión de calidad definido que le de fiabilidad, confianza y certeza a los nuevos y antiguos clientes, siempre contando con una mejora continua en los procesos según el entorno. Sumándole a esto sabiendo que esta empresa es pionera como outsourcing para IPS en la prestación de médicos radiólogos y de alquiler de equipo.

En el proceso de la planificación y estructuración de un sistema de gestión de calidad en dicha empresa se tiene como beneficio la demostración de la organización para suministrar un servicio el cual logre el cumplimiento de los requisitos del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ICONTEC. NORMAS FUNDAMENTALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTOS DE ORIENTACIÓN PARA SU APLICACIÓN. CUARTA EDICIÓN. BOGOTÁ COLOMBIA. LEGIS S.A., 2014.
- [2] PUBLICACIONES VÉRTICE S.L. GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001/2008). PRIMERA EDICIÓN. BARCELONA ESPAÑA. EDITORIAL VÉRTICE, 2010.
- [3] NOVELLINE. ROBERT A. FUNDAMENTOS DE RADIOLOGÍA. QUINTA EDICIÓN. BARCELONA ESPAÑA. MASSON S.A., 2003.
- [4] ARGENTI. GISELA, FERNANDEZ. JOSÉ, SANCHEZ. DELIA. TECNOLOGÍA MÉDICA EN URUGUAY. EVALUACIÓN DE SU EFICIENCIA TÉCNICA Y ACCESIBILIDAD EN RELACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN. PRIMERA EDICIÓN. MONTEVIDEO URUGUAY. CIESU S.A. 1995.
- [5] ROCA. FERER O. TELEMEDICINA. PRIMERA EDICIÓN. MADRID ESPAÑA. MÉDICA PANAMERICANA, S.A. 2001.
- [6] ROATTA, ANALÍA Y WELTI, REINALDO. EFECTO DOPPLER PARA PULSOS Y SU REPRESENTACIÓN EN EL PLANO (X, T) (EN ESPAÑOL). REV. BRAS. ENSINO FÍS. 2009.
- [7] VARO, JAIME. GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SANITARIOS, UN MODELO DE GESTIÓN HOSPITALARIA. MADRID ESPAÑA. EDIGRAFOS S.A. 1994

REFERENCIAS



María Paula Aguirre gordo. Nació el 6 de julio de 1993, en la ciudad de Tenza (Boyacá), cursó el bachillerato en el Country Bilingual School, posee grado de bachiller académico con énfasis en idiomas. Actualmente está cursando decimo semestre de ingeniería electrónica en la Universidad Santo Tomas de Tunja.

ANEXO 1

| Gestion de mercadeo y Publicidad del servicio | | |
|---|---|--|
| OBJETIVO | ALCANCE | |
| Elaborar la planeacion y ejecucion para el posicionamiento mediante estrategias comerciales y publicitarias logrando una mayor participacion en el mercado para la captacion de clientes potenciales. | Detectar las necesidades de los clientes y del mercado hasta la medición de la satisfacción de los servicios prestados de la empresa. | |
| JEFE DEL PROCESO | PARTICIPANTES | |
| Gerente de la organización | *Contador *Gerente *Transcriptora | |
| PROVEEDOR | ACTIVIDAD Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO | CUENTE |
| *Medicos y tecnicos en radiología *Bolsas de empleo *EPS *Clientes | PLANEAR: *Identificar el mercado potencial para la comercializacion del servicio. *Proyectar La rentabilidad a corto plaza de la empresa. *Proyectar campañas de Publicidad. *Identificar el mercado metas a traves de publicidad. HACER: *Realizar seguimiento a las competencias en cuanto a publicidad, maquinaria y precio *Organizar asesorias a las personas encargadas del servicio al cliente respecto a las principales características del servicio y los beneficios . | *IPS *Solicitud de calificacion del servicio, *prensa |

| | | |
|---|--|--|
| ENTRADAS | <ul style="list-style-type: none"> *Elaboracion de afiches, volantes, pendones sobre nuestros servicios *Crear pagina Web. *Los funcionarios porte obligatoriamente su uniforme con el carnet de la empresa. *Destinar parte del presupuesto para pautas publicitarias, con una periodicidad constante (prensa, radio) <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Confirmar el posicionamiento de la empresa en el sector. *Revisar visitas de la pagina Web *Inspeccionar nuevas competencias en el mercado <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Accion correctiva y preventiva. *Actualizacion de publicidad. *Documentar las no conformidades de nuestro servicio. | SAIDAS |
| <ul style="list-style-type: none"> *Necesidad y solicitud de servicio de las IPS *Solicitud de nuevos servicios de las IPS *Estadísticas del ministerio de salud y requisitos legales de la secretaria de salud. | | <ul style="list-style-type: none"> *Solicitud de Profesionales *Contratos con IPS. *Publicidad. *Creacion y actualizacion de Portafolios. *Acuerdos de Servicios. |
| REQUISITOS LEGALES | RECURSOS | |
| Norma Iso 9001-2008 | Equipos de computo, Papeleria, Talento Humano | |
| DOCUMENTOS | REGISTROS | |
| Catalogos | Contratos de clientes, Visitas, Base de datos | |

ANEXO 2

| Contratación en la empresa y del personal para IPS | | |
|--|--|--|
| OBJETIVO | ALCANCE | PARTICIPANTES |
| Prestar servicio profesional idoneo para la toma y lectura de apoyos diagnosticos de radiología además de contar en nuestra empresa con el talento humano adecuado | Comienza en la contratacion de personal calificado y profesional para la toma y lectura de apoyo diagnostico en radiologia que garantice la prestacion de un servicio con calidad | <ul style="list-style-type: none"> *Contador *Gerente * Transcriptora |
| JEFE DEL PROCESO | CLIENTE | |
| Gerente de la organización | <ul style="list-style-type: none"> *IPS *Todos los procesos *Usuarios | |
| PROVEEDOR | ACTIVIDAD Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO | CLIENTE |
| <ul style="list-style-type: none"> *Medicos y tecnicos en radiología *Bolsas de empleo *EPS *Clientes *Otros procesos | <p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> *Proyectar el encontrar personal profesional en la toma y lectura de apoyos diagnosticos de radiología *Programación de personal y proceso de contratación *Programación clima laboral | |

| ENTRADAS | HACER | SALIDAS |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> *Requerimientos de personal *Necesidad y solicitud del servicio profesional *Habilitación secretaría de salud <li style="padding-left: 20px;">*Hojas de vida *Normatividad salud ocupacional | <ul style="list-style-type: none"> *Suministrar personal profesional en la toma y lectura de apoyos diagnosticos *Capacitar frecuentemente al personal sobre nuevas tecnologías y normatividades *Contar con personal idoneo en nuestra organización *Aplicación de evaluaciones de desempeño midiendo la capacidad y desarrollo de las competencias definidas para este cargo. *Programar capacitaciones, informando acerca del contexto actual. *Realizar un seguimiento constante verificando si se estan cumpliendo las politicas de calidad establecidas. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> *Retroalimentar y evaluar los profesionales adcritos para garantizar una mejora continua en nuestro servicio. *Prorrogas de contratos gracias al cumplimiento de las labores entregadas a cada uno de nuestros profesionales. *Comparación de estadísticas actuales contra las del periodo inmediatamente anterior. <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> * Accion preventiva *Acción correctiva *Registros de evidencias obtenidas de las evaluaciones del proceso | <ul style="list-style-type: none"> *Contratación de los profesionales <li style="padding-left: 20px;">*Clientes satisfechos <li style="padding-left: 20px;">*Programa de inducción |
| REQUISITOS | RECURSOS | |
| <p style="text-align: center;">ley 80 de 1993 Norma 9001 ley 100 de 1993*Auditorias </p> | <p style="text-align: center;">Equipos de computo Talento humano Internet</p> | |
| DOCUMENTOS | REGISTROS | |
| <ul style="list-style-type: none"> <li style="padding-left: 20px;">*Hojas de vida *Informes de inducción, entrenamiento, formación, capacitación. <li style="padding-left: 20px;">*Contratación | <ul style="list-style-type: none"> *Desarrollo del personal contratado <li style="padding-left: 20px;">*Contratos <li style="padding-left: 20px;">*Informes *Base de datos para recolectar Talento Humano | |

ANEXO 3

| ALQUILER DE EQUIPOS PARA TOMA DE RAYOS X | | |
|--|---|--------------------------|
| OBJETIVO | ALCANCE | |
| Prestar servicio de alquiler de equipos de alta resolución para toma de rayos x, generando alto de grado de confianza en los resultados arrojados. | Comienza en la adquisición de equipos suficientes y adecuados para la toma de rayos x, y terminan en el cumplimiento de los requisitos exigidos en la prestación de dicho servicio, garantizando la confiabilidad en los resultados | |
| JEFE DEL PROCESO | PARTICIPANTES | |
| GERENTE | Gerente, contador, transcriptor | |
| PROVEEDOR | ACTIVIDAD Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO | CLIENTE |
| Médicos y técnicos en radiología, Eps, Clientes, Proveedores equipos, otros procesos | <p>PLANEAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cotizar equipos suficientes y adecuados para la toma de rayos X, teniendo en cuenta los contratos con clientes y demanda del servicio. • Programar continuamente revisión de equipos, previniendo cualquier falla o daño. • Planificar la capacitación frecuente al personal sobre nuevas tecnologías, modificaciones y actualizaciones de los equipos. <p>HACER:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Adquirir equipo suficiente para la toma de rayos X. • Contar con el inventario necesario de equipos para toma de rayos x requerido por nuestros clientes. <ul style="list-style-type: none"> • Realizar mantenimiento en todos los equipos se hun lo requieran • Programar capacitaciones con el personal involucrado en el proceso, informando y retroalimentando novedades y actualizaciones de los equipos. • Visitar y hacer seguimiento a nuestros clientes, verificando grado de satisfacción con el servicio prestado, fidelizandolos con nuestra organización. • Definir clientes potenciales y dar a conocer nuestro producto, estableciendo ventajas frente a la competencia. <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de hojas de vida de los equipos • Evaluar y medir exactitud y veracidad de los resultados generados en la toma de nuestros servicios diagnósticos <ul style="list-style-type: none"> • Confirmar y revisar los resultados de los mantenimientos preventivos. <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción correctiva • Acción preventiva • Registros de evidencias obtenidas en la evaluación del proceso | Ips, usuarios y clientes |
| ENTRADAS | | SALIDAS |
| <p>Necesidades y solicitudes para alquiler de equipos</p> <p>Habilitación y acreditación secretaria de salud</p> <p>Datos tecnicos equipos</p> | *Prestamo de los equipos | |

| REQUISITOS | RECURSOS |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> *Hoja de vida de los equipos *trazabilidad de los equipos | <ul style="list-style-type: none"> TALENTO HUMANO PAPELERIA TRANSPORTE |
| DOCUMENTOS | REGISTROS |
| <ul style="list-style-type: none"> *Catalogos *Historial del equipo *Datasheets | <ul style="list-style-type: none"> *Vida util del equipo *Historial del equipo |