

CONTEXTO - IPS Instituto Nacional de Demencias Emanuel SAS

Sector Salud

Fundada en Mayo del 2010

2 Sedes en Bogotá

Rehabilitación integral y consulta externa en pacientes con diagnóstico relacionados con la salud mental

Orientados al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios y de sus familias



ALCANCE

IPS Instituto
Nacional de
Demencias Emanuel
SAS

Sistema de Gestión
de Calidad bajo la
norma ISO
9001:2015

Dos sedes en la
ciudad de Bogotá
(Cedros y Restrepo)

Diagnostico el cual
determinará el grado
de conformidad
frente a la norma

OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

Planificar y Estructurar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la IPS Instituto Nacional de Demencias Emanuel, con el fin de mejorar la Satisfacción de los Usuarios y sus Familias.

Realizar el diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Demencias Emanuel, frente a la NTC ISO 9001:2015

Presentar una propuesta de la planeación estratégica en el Instituto Nacional de Demencias Emanuel.

Estructurar el Sistema de Gestión de calidad del Instituto, frente a los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

OBJETIVO ESPECÍFICO	METODOLOGÍA	ACCIONES
Realizar el diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Demencias Emanuel SAS, frente a la NTC ISO 9001:2015.	Matriz de diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015.	- Diligenciamiento de la Matriz, evaluar la calificación y determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma.
	Observación a los procesos del Instituto.	- Determinar los procesos que realiza la organización y la identificación de los mismos mediante la ISO 9001:2015
Presentar una propuesta de la planeación estratégica en el Instituto Nacional de Demencias Emanuel.	Matriz DOFA	- Identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que posee el Instituto - Definir estrategias
	Análisis PESTAL	- Identificar factores externos que impactan la empresa tales como Políticos, Económicos, Tecnológicos, Ambientales y Legales.
	Revisión Partes interesadas	- Análisis de las partes interesadas (Necesidades y Expectativas) - Realizar estudio donde se pueda identificar si existen nuevos aliados
	Actualización de Misión y Visión	- Actualizar la misión y la visión
	Ajuste de Política y creación de Objetivos	- Actualizar la política y los objetivos
Estructurar el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto, frente a los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.	Revisión de la información documentada existente para la estructuración del SGC.	- Establecer el nuevo mapa de procesos a partir de la planeación estratégica y del diagnóstico actual.
	Observación a los procesos y las actividades	- Identificar y analizar los procesos. - Diseñar la estructura documental. - Diseñar las plantillas para la información documentada.

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

EXPERIENCIAS

Conocimiento del funcionamiento organizacional de INDE

La aplicación de los conocimientos en una empresa real

Percepción de la organización frente a la Norma ISO 9001:2015

Experiencia durante la estructuración del Sistema de Gestión en INDE

El sistema de gestión no es documental

Tiempos de trabajo sincronizados

RESULTADOS

OBJETIVO 1: DIAGNOSTICO

1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación
4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

Calificación	1	2	3	4	5
Totales de calificación	2	12	22	11	0
Porcentaje de calificación	4%	26%	47%	23%	0%
Total de ítems:				47	
				100%	

		Calificaciones				
		1	2	3	4	5
Numerales de la NTC ISO 9001:2015	4	10%	10%	50%	30%	0%
	5	0%	25%	50%	25%	0%
	6	33%	67%	0%	0%	0%
	7	0%	11%	67%	22%	0%
	8	0%	33%	47%	20%	0%
	9	0%	25%	25%	50%	0%
	10	0%	50%	50%	0%	0%

CONTEXTO OBJETIVO 2

EXTERNO

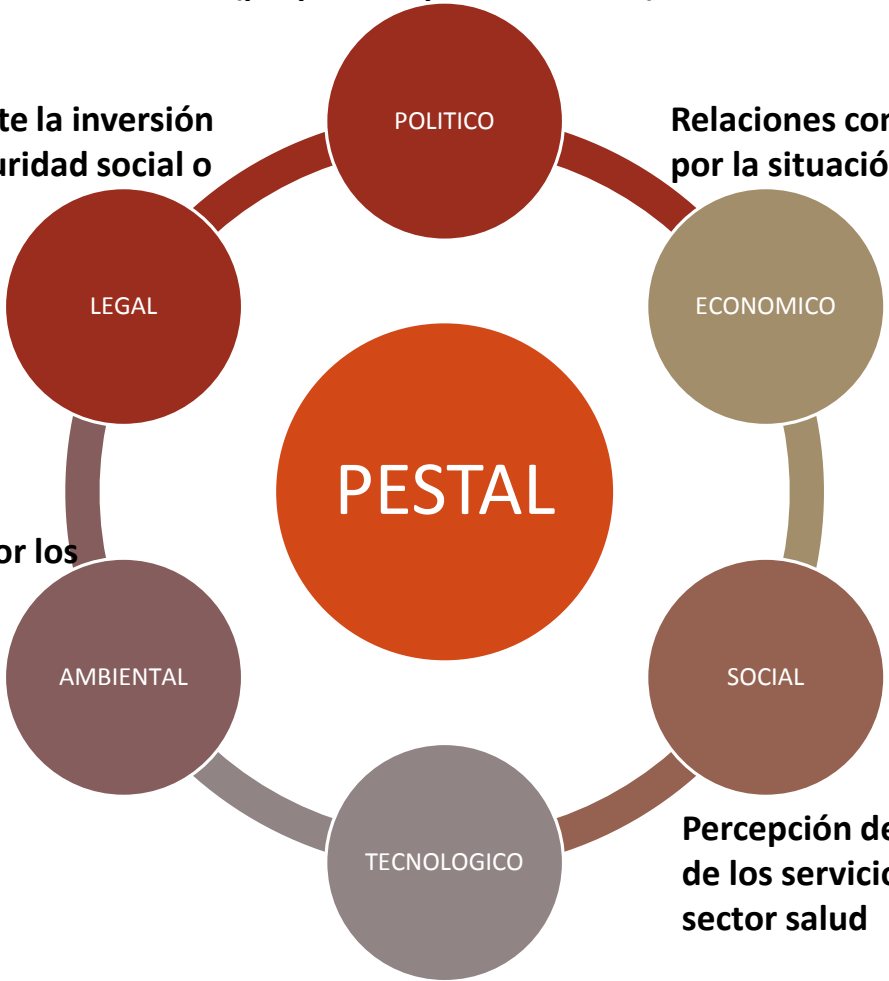
INTERNO

Cambio de Gobierno
(propuestas presidenciales)

La legislación aumente la inversión
en el sistema de seguridad social o
SST

Relaciones contractuales cambien
por la situación económica del país

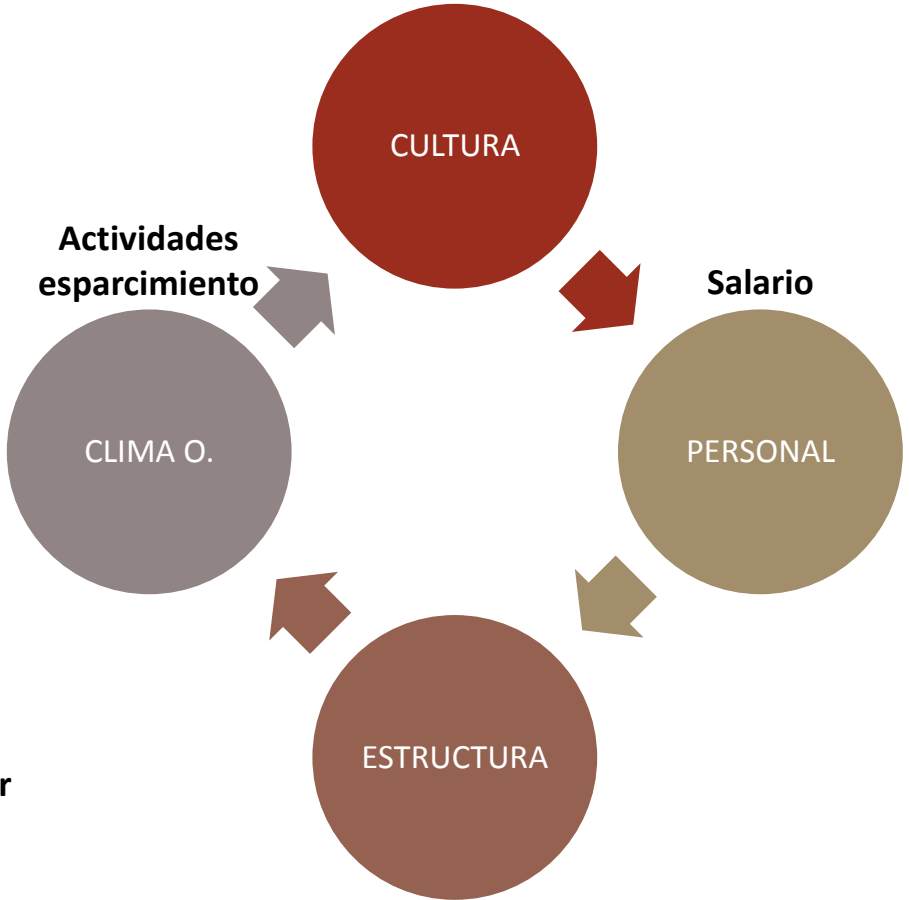
Satisfacción al Cliente



Procesos realizados por los
proveedores

Modernización de los servicios con
base en las nuevas tecnologías

Percepción de los usuarios del valor
de los servicios prestados en el
sector salud



Actividades
esparcimiento

Salario

Perfiles definidos para cada
uno de los cargos

CONTEXTO

D

Comunicación por parte de la alta gerencia en todos los niveles de la organización.

Nivel tecnológico bajo

Nivel de remuneración bajo de acuerdo a las competencias del personal.

O

Diversificación de productos y servicios en el sector salud

Automatización de procesos en pro de eficiencia

Posibilidad de alianzas estratégicas

F

Trabajo en equipo con la comunidad y sus programas de integración.

Oportunidades de estabilidad laboral.

Plan de formación y capacitación

A

Tendencia de la inflación

Reformas al sistema de salud y seguridad social

Perdida de recurso humano

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

Factor Clave	Ponderado	INDE		Neurorehabilitar		Pasus	
		Calificacion	Resultado	Calificacion	Resultado	Calificacion	Resultado
Calidad de servicio	0,3	2	0,6	2	0,6	2	0,6
Portafolio de servicios	0,2	4	1,2	4	1,2	3	0,9
Precio	0,1	2	0,6	3	0,9	3	0,9
Experiencia	0,05	2	0,6	4	1,2	3	0,9
Personal calificado	0,1	3	0,9	3	0,9	2	0,6
Publicidad	0,05	2	0,6	2	0,6	2	0,6
Tecnologia	0,05	3	0,9	3	0,9	3	0,9
Posicion en el mercado	0,05	3	0,9	3	0,9	3	0,9
Cubrimiento	0,1	2	0,6	3	0,9	4	1,2
TOTALES	1	23	6,9	27	8,1	25	7,5

PLANEACIÓN ESTRATEGICA - PARTES INTERESADAS



MISIÓN

Somos un instituto que ofrece servicios de rehabilitación y/o habilitación integral a personas con dificultades neurológicas y mentales, con el fin mejorar la calidad de vida de los usuarios y sus familias, por medio de sus programas de atención y un equipo profesional especializado en intervenciones multidisciplinares, comprometidos con la humanización y calidad de los servicios, en la ciudad de Bogotá.



VISIÓN

Para el año 2023 seremos reconocidos por los clientes, como un instituto líder a nivel local en la prestación de servicios de rehabilitación y/o habilitación integral para personas con compromisos neurológicos y mentales, basados en altos estándares de calidad por medio de la atención ética y humanizada del servicio, garantizando la responsabilidad social.



Principios

Espiritualidad

Humanización
del Servicio

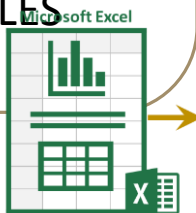
Responsabilidad
Social Integral

INTERNAS

- ALTA DIRECCIÓN
- ACCIONISTAS
- COLABORADORES

EXTERNAS

- CLIENTES
- USUARIOS
- PROVEEDORES
- VISITANTES
- COMUNIDAD
- ENTIDADES GUBERNAMENTALES



OBJETIVO:	Incrementar las ventas de la organización a través del diseño y ejecución de planes comerciales, con base en el análisis de información y cumplir con la proyección de ventas establecida por la alta dirección.	TIPO DE PROCESO:	MISIONAL
------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	----------

INDICADORES:	INDICE	MEDICION	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	META		
					MINIMO	ESPERADO	OPTIMO
Incremento de Clientes	(Base de clientes actual - Base clientes trimestre anterior)/(Base de clientes trimestre anterior)*100	%	Base de datos de clientes	Trimestral	60%	75%	80%
Nivel de Satisfacción del Cliente	(Nivel de satisfacción en 4 y 5 / Total de encuestas realizadas) *100	%	Resultados encuestas de satisfacción	Trimestral	80%	87%	90%


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	-Directrices para la elaboracion de Planes y Programas . -Directrices para el desarrollo de los procesos	P	Determinar los requisitos del cliente en materia de productos y servicios	Especificaciones de los productos y servicios ofrecidos por la organización	GESTION COMERCIAL
CLIENTES (EPS Y USUARIOS)	Necesidades expuestas por los clientes y usuarios		Elaboración del Catálogo de Servicios del Instituto	Portafolio de servicios	CLIENTES POTENCIALES
CLIENTES POTENCIALES (EPS)	Información sobre condiciones a acordar para la prestación del servicio		Diseñar la estrategia comercial de la empresa	Contrato de prestación de servicios	GESTION DE VALIDACION Y ACTUALIZACION DE LA
GESTION DIRECCION CIENTIFICA	Prestación de los servicios al cliente		Determinar los mecanismos de medición de la satisfacción del cliente	Mecanismos de medición de la satisfacción del cliente: Encuestas, entrevistas, página web, buzón de sugerencias, etc.	CLIENTES , GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA
CLIENTES	Queja, reclamo, sugerencia o comentario relacionado con los productos y servicios prestados	H	Establecer los acuerdos o compromisos con los clientes y la forma de retroalimentarlos	Formato de quejas, reclamos, sugerencias o comentarios respondidos o solucionados	GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA
GESTION COMERCIAL	Reportes de resultados de la satisfacción del cliente	V	Ejecutar y verificar el cumplimiento de la estrategia comercial	Informe de análisis de la satisfacción del cliente	GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA
GESTION COMERCIAL	Determinación de la necesidad de una no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora relacionada con la satisfacción del cliente	A	Levantar acciones correctivas o preventivas de acuerdo con las fuentes identificadas, hacer el análisis de causas y proyectar el plan de acción	Acciones correctivas o preventivas propuestas	GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA

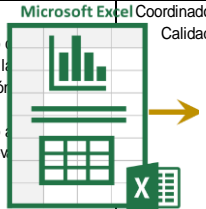
DOCUMENTOS O REGISTROS	FACTORES CRITICOS	RECURSOS
Contratos, portafolios de servicios, formato de quejas y reclamos, encuesta de satisfacción	Seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la estrategia comercial, seguimiento al cumplimiento de los acuerdos con los clientes, verificación de la eficacia de la gestión comercial	Humanos: 1 profesional con conocimiento en gestión comercial Físicos: Inmobiliario de oficina, papelería de oficina, Tecnológicos: computador con office, windows 7
NORMATIVIDAD	CONTROLES/SEGUIMIENTOS DEL PROCESO	RIESGOS
Referirse al listado Maestro de Normatividad	Contratos errados, listas de chequeo para el cumplimiento de requisitos legales de contratación, tiempos de respuesta, seguimiento a clientes	Referirse al Mapa de Riesgos

RESPONSABLE

Director General

GESTIÓN DEL RIESGO

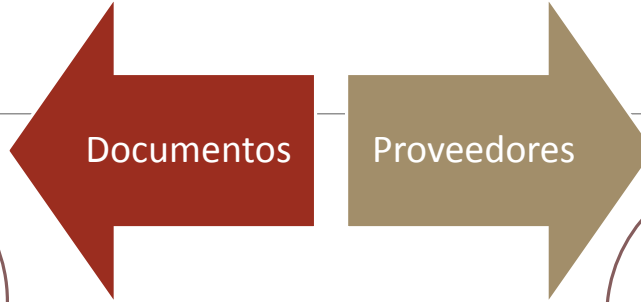
 Instituto Nacional de Demencias Emanuel				GESTIÓN DEL RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC										CÓDIGO: Coordinador de Calidad								
														VERSIÓN: Coordinador de Calidad								
														N° DE PÁGINAS: Coordinador de Calidad								
CONTEXTO				IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						ANÁLISIS			EVALUACIÓN		SEGUIMIENTO							
OBJETIVOS	CUESTIONES	CLASIFICACIÓN		RIESGOS	OPORTUNIDADES	CONSECUENCIAS ASOCIADAS AL RIESGO	CAUSAS ASOCIADAS AL	CONTROLES ASOCIADAS	PROCESOS	PROB			CONS			Px C	ESTIMACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE		
		POSITIVA	NEGATIVA							1	3	5	1	3	5							
Garantizar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas	* Humanización de los Servicios. * Cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Humanización en la prestación de los servicios	No cumplir las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas	Baja calificación en la satisfacción de las partes interesadas	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la humanización de los servicios	1. Pérdida de Clientes (Empresas, Convenios, Pacientes). 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Competencias asociadas a la humanización en la atención 2. Desconocimiento de la legislación aplicable.	1. Encuesta de Satisfacción. 2. Evaluación al personal interno.	Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Gestión Científica	X						X		15	MEDIO	1. Realizar capacitaciones periódicas sobre la humanización de los servicios. 2. Revisión y seguimiento a los servicios prestados por INDE y su vigencia operacional.	1. De acuerdo con los resultados de las evaluaciones de capacitación. 2. De acuerdo a las auditorías realizadas o evaluaciones de satisfacción.	Coordinador de Calidad
Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables para minimizar el riesgo	* Cumplimiento de los requisitos aplicables internos y externos.	Continuidad de las operaciones	Cierre de algunas de las Sedes	Sanciones Monetarias o de continuidad del negocio		1. Cierre de la empresa. 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Desconocimiento de la legislación aplicable.	1. Seguimiento de la legislación aplicable.	Direccionamiento Estratégico	X					X		5	BAJO			Coordinador de Calidad	
Mantener y mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad	*Definición de Internos organizacional	Definición detallada de las actividades operacionales	Se perciba como una carga mas la documentación del sistema	Perdida del conocimiento organizacional en el desarrollo de actividades	Mejora continua, conveniencia y adecuación del Sistema del sistema de gestión	1. Pérdida de confianza en los servicios prestados. 2. Descontrol en la realización de las actividades.	1. Que el personal no conozca como funciona el Instituto. 2. Que no se mantenga la información documentada actualizada a la operación.	1. Seguimiento a la normatividad. 2. Seguimiento a la información documentada de las operaciones.	Direccionamiento Estratégico		X				X		15	MEDIO	* Implementación del SGC a la versión actual de la norma		Coordinador de Calidad	
Garantizar el crecimiento sostenible a través de los servicios prestados	* Economico - Continuidad del negocio	Continuidad de las operaciones	Cierre de algunas de las Sedes	Perdida de usuarios o clientes (EPS's)	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la humanización de los servicios	1. Pérdida de Clientes (Empresas, Convenios, Pacientes). 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Los servicios prestados sean apropiados a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 2. No cumplimiento de los requisitos aplicables.	1. Seguimiento a los servicios prestados a tarves del SGC. 2. Seguimiento y Revisión de los requisitos aplicables.	Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Gestión Científica	X					X		25	MEDIO	* Implementación del SGC a la versión actual de la norma		Coordinador de Calidad	
Fomentar la humanización de los servicios a través de servicios incluyentes	* Humanización de los Servicios. * Cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Humanización en la prestación de los servicios	No cumplir las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas	Baja calificación en la satisfacción de las partes interesadas	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de la humanización de los servicios	1. Pérdida de Clientes (Empresas, Convenios, Pacientes). 2. Pérdida de participación en el mercado. 3. Pérdida de confianza en los servicios prestados.	1. Competencias asociadas a la humanización en la atención 2. Desconocimiento de la legislación aplicable.	1. Encuesta de Satisfacción. 2. Evaluación al personal interno.	Direccionamiento Estratégico Gestión Comercial Gestión Científica	X					X		15	MEDIO	1. Realizar capacitaciones periódicas sobre la humanización de los servicios. 2. Revisión y seguimiento a los servicios prestados por INDE y su vigencia operacional.	1. De acuerdo con los resultados de las evaluaciones de capacitación. 2. De acuerdo a las auditorías realizadas o evaluaciones de satisfacción.	Coordinador de Calidad	



MATRIZ DE COMUNICACIÓN

MATRIZ DE COMUNICACIÓN				
QUE	QUIEN	A QUIEN	CUANDO	COMO
REQUISITOS LEGALES Y OTROS	Proceso de calidad	Toda la organización, Partes interesadas (accionistas, clientes, proveedores)	Exista un nuevo requisito o se modifique uno	Correo electrónico, reuniones
MISIÓN, VISIÓN, VALORES	Proceso de RH, coordinaciones	Toda la organización	Se realice un cambio, ingreso de personal nuevo	Capacitaciones, inducción, avisos
POLÍTICA, OBJETIVOS	Proceso de RH, coordinaciones	Toda la organización	Se realice un cambio, ingreso de personal nuevo	Capacitaciones, inducción, avisos
CAMBIOS EN EL SGC	Proceso de calidad, coordinaciones	Toda la organización	Se genere un cambio que afecte al sistema	Correo electrónico, intranet
CAMBIO DE DOCUMENTOS	Responsables de cada proceso, Proceso de calidad	Procesos involucrados	Se realice un cambio, o se genere nuevo documento	Reuniones, intranet
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	Proceso de RH	Toda la organización	Se realizan modificaciones o exista una nueva	Correo electrónico
RIESGOS	Proceso de calidad	Procesos involucrados	Se identifiquen riesgos (alto, intolerable, severo, etc.)	Reuniones

INFORMACIÓN DOCUMENTADA – PROVEEDORES



Establecer una metodología para la elaboración de documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)



Establecer una metodología clara y sencilla para la selección, evaluación, seguimiento y reevaluación de Proveedores



Conclusiones

Se alcanzaron los objetivos propuestos, generando una planificación y estructuración del Sistema de Gestión de Calidad en el INDE bajo la Norma ISO 9001:2015

Desarrollo del diagnóstico realizado para dar cumplimiento con el primer objetivo del presente trabajo de investigación, el Instituto Nacional de Demencias Emanuel SAS logró determinar su estado actual de cumplimiento frente a los requisitos de la norma

Análisis del contexto de la empresa se pudieron determinar las cuestiones internas y externas que generan un impacto en la Institución

Se dieron a conocer por parte del grupo de investigadores las partes que se ven impactadas por el desarrollo de las actividades del Instituto

Conclusiones

Se determinaron las fortalezas y debilidades competitivas del Instituto en relación de los servicios prestados

INDE desarrollo un sistema de gestión de calidad, la alta dirección no tiene un compromiso formal frente al sistema ya que desvió la atención hacia otros requisitos de mayor impacto

Su planeación estratégica, política y objetivos fueron actualizados frente a los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015

Para los dos procesos misionales se establecieron elementos que permitieron su interrelación garantizando la mejora en la prestación del servicio

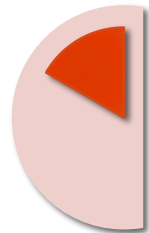
Lecciones Aprendidas

La definición de un objetivo claro y alcance, es de vital importancia para el desarrollo del proyecto.

La definición de los roles y responsabilidades en los integrantes del grupo deben ser claras para ejecutar las actividades de forma sistemática de acuerdo a los objetivos planteados.

El pensamiento basado en riesgos no es una carga mas del SGC, ya que ayuda a controlar los posibles eventos no deseables que afecten el SGC y la continuidad del negocio en INDE, y no es la única metodología.

RELACIÓN PROYECTO Y MODULOS



Operación y Control del
SGC

Identificar y establecer los controles pertinentes a la naturaleza de los procesos definidos en la organización.



Gestión Financiera de la
Calidad

No se aplico, Identificar los costos de la Calidad y de la No Calidad y su conveniencia desde un enfoque financiero.



Investigación

Desarrollo orientado hacia un objetivo, de manera secuencial y sistemática la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en los modulos en una empresa del sector real – INDE.

¡GRACIAS!

