

ANEXO Z

EVIDENCIA
CAPACITACIONES

CAPACITACIÓN #1 Y 2



NORMA ISO 9001 : 2008 Sistema de Gestión de la Calidad

En qué consiste al Familia de normas ISO 9000

Conjunto de normas que establecen las características que debe tener un Sistema de Gestión de Calidad, para ser reconocido INTERNACIONALMENTE



Principios Básicos de Gestión de la Calidad

1. Organización orientada al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de Sistema para la Gestión (GSM)
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.



ISO 9001 : 2008

No es

- No es un texto de ley.
- No es un texto que imponga los medios aplicables para el cumplimiento de sus requisitos.
- No es un texto que exija la implantación de un sistema documental complejo y difícil de gestionar.

Es

- Es un instrumento de adhesión voluntaria.
- Es un texto aplicable a cualquier tipo de organización independientemente de cual sea su tamaño y su grado de implementación en el mundo.
- Es un texto que exige compromisos.

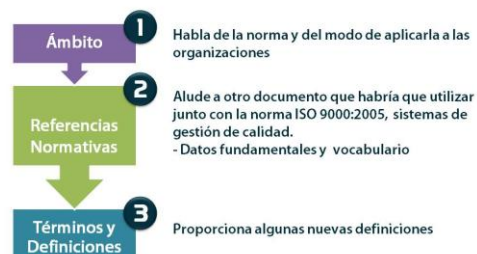
Estructura organizativa de la norma Secciones



ISO 9001 : 2008

Detalles

Las primeras tres secciones no contienen requisitos



ISO 9001 : 2008

Sección 4 Sistema de Gestión de la Calidad

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de Calidad
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de los registros de calidad

ISO 9001 : 2008

Sección 4



4.1 Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades	4.2.2 Manual de Calidad	4.2.3 Control de Documentos	4.2.4 Control de Registros
------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

Sección 4



4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC debe incluir:

- a) Una política de calidad documentada y sus objetivos
- b) Un manual de calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la esta norma
- d) Los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de los procesos
- e) Los registros de calidad

Sección 4

4.2.2 Manual de calidad

Es necesario crear y mantener un manual de calidad que incluya:

- a) Descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad
- b) Identificación de la exclusiones admisibles
- c) El alcance del sistema
- d) Los procedimientos documentados o referencia de los mismos

Sección 4

Será necesario controlar los documentos y registros de calidad

4.2.3 Control de Documentos

Establecer procedimientos documentados para:

- a) Aprobar los documentos
- b) Revisar y actualizar los documentos
- c) Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos
- d) Asegurar la disponibilidad en sus puntos de uso
- e) Asegurar el mantener la legibilidad e identificación de los documentos
- f) Asegurar que los documentos de origen externo se identifiquen y se controle su distribución
- g) Impedir el uso involuntario de documentos obsoletos

Sección 4

4.2.4 Control de los Registros

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del sistema de administración de calidad

- a) Establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros
- b) Los registros deben permanecer: legibles, fácilmente identificables y recuperables

Sección 4



Sección 5 Responsabilidad de la dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de Calidad

5.4 Planificación

- 5.4.1 Objetivos de calidad
- 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- 5.5.1 Responsabilidades y Autoridades
- 5.5.2 Representante de la Dirección y Comunicación Interna

- 5.6.1 Revisión por la dirección: Datos generales
- 5.6.2 Información de entrada de la revisión
- 5.6.3 Resultados de la revisión

ISO 9001 : 2008

Sección 5



5.1 Compromiso de la dirección

La Dirección General deberá suministrar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y con la mejora continua de eficacia.

Comunicando la importancia de satisfacer los requisitos de ley previstos por las normativas para los clientes

Estableciendo la política de calidad

Asegurando que se establecen los objetivos de calidad

Conduciendo revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos

Sección 5

5.2 Enfoque al cliente

La Dirección General deberá asegurarse que los requisitos del cliente han sido determinados y satisfechos para aumentar su satisfacción y superar sus expectativas.

5.3 Política de Calidad

Adecuada al propósito de la empresa

Incluye el compromiso de cumplir y mejorar la calidad

Provee un cuadro para determinar y revisar los objetivos de calidad

Es comunicada, entendida y revisada para su continua adecuación

Sección 5



5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Establecerlos en los niveles y funciones correspondientes dentro de la organización

- a) Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad
- b) Deben comprometer aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto.

5.4.2 Planificación

Debe asegurarse la integridad del sistema cuando se planifican e implementan los cambios

Debe asegurarse que la planificación del sistema de calidad se desarrolla adecuadamente para cumplir con los requisitos específicos del párrafo 4.1 y en los objetivos de calidad

Sección 5

Autoridades y comunicación de las responsabilidades

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización

5.5.2 Representante de la Dirección

Designar a un miembro de la organización quien, independiente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: mantener informado al personal,

Asegurarse que el sistema se establezca y mantenga

Informar a la Dirección sobre el rendimiento del sistema

Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente

Sección 5

Revisión por la Dirección



5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el SGC de la organización, con intervalos programados, para asegurar la idoneidad, precisión y eficacia continuas. La revisión debe incluir:

- a) La evaluación de las oportunidades de mejora
- b) La evaluación de la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

Siempre mantener registro de las revisiones

Sección 5

Revisión por la Dirección

5.6.2 Entradas para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Resultados de las verificaciones de inspección
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Rendimiento de proceso y conformidad del producto
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones procedentes de reuniones anteriores
- f) Cambios programados que podrían afectar al SGC
- g) Recomendaciones para la mejora

Sección 5

Revisión por la Dirección

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades en términos de recursos

Sección 6

Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

ISO 9001 : 2008

Sección 6

6.1 Provisión de los recursos

La empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar el SGC y mejorar constantemente la eficacia
- a) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos
 - Personal
 - Instalaciones
 - Equipos

Sección 6

6.2 Recursos Humanos

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y capacitación

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal
- b) Suministrar la capacitación que haga posible la satisfacción de estas necesidades
- c) Evaluar la eficacia de la capacitación
- d) Asegurarse que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye a los objetivos de calidad
- e) Mantener los datos de registro en apoyo de lo dicho anteriormente

Sección 6

6.3 Infraestructura

La empresa debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio. Incluye:

Edificios, espacio de trabajo e instalaciones



Equipo para los procesos (hardware, software)



Servicios de apoyo (transporte, comunicación, sistemas de información)



Sección 6

6.4 Ambiente de trabajo

La empresa debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto



Sección 7 Realización del producto

- 7.1 Planificación de la elaboración del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

ISO 9001: 2008

Sección 7



7.1 Planificación de los procesos de elaboración del producto o servicio

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto

- a) Determinar los objetivos de calidad y los requisitos para el producto
- b) Establecer procesos documentados y proporcionar recursos
- c) Planes de calidad
- d) Registros – evidencia del cumplimiento

Sección 7

7.2 Procesos relacionados con el cliente

La empresa debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio. Incluye:

7.2.1 Determinar los requisitos relacionados con el producto



7.2.2 Revisión de los requisitos del producto



7.2.3 Comunicación con los clientes



Sección 7

7.3 Diseño y desarrollo



Sección 7

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de compras

7.4.3 Verificación de productos comprados

Sección 7

7.5 Producción y prestación del servicio

- 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.3 Identificación y trazabilidad
- 7.5.4 Propiedad del cliente
- 7.5.5 Preservación del producto

Sección 7

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

La organización debe determinar cómo y con qué seguirá y medirá, de manera coherente, la conformidad del producto con los requisitos determinados

EQUIPO DE MEDICIÓN: Calibrar – Ajustar – Proteger contra errores, daños y deterioros durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento

Sección 8 Medición, análisis y mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Verificaciones de inspección internas
 - 8.2.3 Monitorización y medición de los procesos
 - 8.2.4 Monitorización y medición del producto
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva



ISO 9001 : 2008

15-02-10

ASISTENCIA

1. Ivonne Astiol Pabón Pelayo
2. Diana del Pilar Zúeda Sarmiento
3. Clara I. Jaramillo R.
4. PEDRO ANTONIO GONZALEZ CARRUZZO.
5. Paola Barón Franco.

6. ~~ELIZABETH CARRUZZO~~

7. CARLOS D. SERRANO D.

8. Andrea del Pilar Duarte.

9. Aurora de González

10. Juan Carlos Carrero

11. Liliana Parra Granados

12. Gustavo Adolfo Parra Palencia.




1-03-10.


ASISTENCIA

1. Graciela Marín Araque.
2. Liliand Porras Granados.
3. Aurora de Gonzales
4. Paola Bawin Tmuc
5. PEDRO ANTONIO Gonzalez Camacho.
6. Gustavo Adolfo Parra Palencia.
7. Marky Cerrano Mejia
8. Clara Ines Jarquillo R.
9. Diana del Pilar Rueda Sarmiento.
10. CARLOS D. SERRANO O.
11. ~~ICEDAR OCHOA~~
12. Ivonne Astrid Pabon P.
13. Myriam Aurora González
14. Andrea del Pilar Duarte



	EVALUACIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN # 1	Página 11 de 1
	Gestión de Talento Humano Código: OD DA TH-01	Fecha: 01/03/10 Emitido a: Todos los Procesos

Nombre y apellido: _____


 Indique con una X la respuesta correcta:

1. Son tres de los siete valores que guían a OMIMED.
 - a) Sostenibilidad, responsabilidad social y amor
 - b) Sostenibilidad, orientación al cliente y amor
 - c) Integridad, amor y excelencia
 - d) Pasión, amor y compromiso

2. La sigla de SOGC tiene como significado :
 - a) Servicio ortopedia de gobierno de Colombia
 - b) Sistema optativo de guía de control
 - c) Sistema obligatorio de guía de calidad
 - d) Sistema obligatorio de garantía de calidad


3. En los requisitos de la documentación del SGC encontramos las generalidades en las cuales debemos incluir por lo menos:
 - a) Una política de calidad documentada y sus objetivos
 - b) Un manual de calidad
 - c) Los procedimientos documentados requeridos por esta norma
 - d) Todas las anteriores

4. En la estructura organizativa de la norma los términos y definiciones buscan:
 - a) Los registros de calidad
 - b) Proporcionar algunas nuevas definiciones
 - c) Un manual de calidad
 - d) El alcance del sistema

 Indique en cada uno de los siguientes enunciados si es falso(F) o verdadero(V):

1. El mapa de procesos se divide en tres tipos de procesos que son:
 - Procesos estratégicos
 - Procesos misionales
 - Procesos de apoyo

2. Hace parte de la documentación del SGC crear y mantener un manual de calidad? _____
3. La misión de OMIMED es ser considerada en el 2012 como una de las mejores clínicas de su tipo a nivel regional, enfocada en la prestación de servicios de salud de invasión mínima y tecnología de punta, con una eficiente administración de sus recursos, sentido de pertenencia y compromiso de todos sus miembros..... _____
4. La estructura organizativa de la norma se divide en ocho secciones y la primera es el ámbito? _____


 Empareje las siguientes palabras:

ISO 9001:2008	OMIMED
Calidad	Vocación
Acreditación	Habilitación
Cliente	ICONTEC
Servicio de información y atención al usuario	Nivel superior
Piso-Riesgo	SIAU
Dirección administrativa y financiera	Talento humano
Uno de nuestros valores	Norma
Ortopedia Mínimamente Invasiva	Satisfacción


 Responda la siguiente pregunta abierta:

1. Con que cree usted que está aportando a OMIMED en el proceso de acreditación en calidad?


CAPACITACIÓN # 3


	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN # 2	Página 13 de 1
		Fecha: 23/03/10
	Gestión de Talento Humano Código: OD DA TH-02	Emitido a: Todos los Procesos

Nombre y apellido: _____

-  Organice en forma jerárquica los 6 pasos de la sección **7 Realización del producto** enumerando en el espacio que se encuentra en frente de cada paso con el numero que crea correspondiente:

- a. Compras ()
- b. Procesos relacionados con el cliente ()
- c. Diseño y desarrollo ()
- d. Producción y prestación del servicio ()
- e. Control de dispositivos de seguimiento y medición ()
- f. Planificación de la elaboración del producto ()

-  Como considera usted que se puede cumplir el paso **8.2 Seguimiento y medición** en OMIMED:


-  En el paso **7.2 Procesos relacionados con el cliente** usted como miembro de la familia OMIMED y como parte del proceso como cree que puede aportar de la mejor manera a que este se cumpla en su totalidad:

TEMA: 1. FACTURACION Y GLOSAS: CARLOS SERRANO
2. CONVENIOS Y EJEMPLOS DE GLOSAS: LILIANA PORRAS
3. AUDITORIA INTERNA: ANDREA DUARTE


[illegible]




CAPACITACIÓN # 4

	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN # 3	Página 16 de 1
	Gestión de Talento Humano	Fecha: 29/03/10
	Código: OD DA TH-04	Emitido a: Todos los Procesos

Nombre y apellido: _____

-  Escriba con sus propias palabras cuál es el objetivo del procedimiento de auditorías internas de calidad:

-  Teniendo en cuenta que los pasos del **PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS** van del 1 a 9; clasifique en orden cada uno de estos, ubicando en el paréntesis el número correspondiente al paso.

- | | |
|--|----------|
| a. Elaboración del plan de auditorías interna | () |
| b. Requerimientos de documentación | () |
| c. Desarrollo de la Auditoria | () |
| d. Elaboración de las listas de chequeo | () |
| e. Determinación del equipo auditor y/o del auditor | () |
| f. Análisis y tratamiento de las No conformidades | () |
| g. Elaboración y seguimientos del cronograma de auditorías | () |
| h. Presentación del Informe final de auditoría | () |
| i. Elaboración e implementación de acciones correctivas | () |

-  Cuáles son los 4 pasos del **DESARROLLO DE LA AUDITORIA:**

- Bienvenida, entrevista con cada uno de los funcionarios de la clínica, Información a los auditados de las No conformidades surgidas en la auditoria, despedida.
- Reunión de apertura, Recolección de evidencias, redacción de las acciones correctivas y preventivas, Reunión de cierre.
- Reunión de apertura, Recolección de evidencias, Información a los auditados de las No conformidades surgidas en la auditoria, Reunión de cierre
- Bienvenida, entrevista con cada uno de los funcionarios de la clínica, redacción de las acciones correctivas y preventivas, despedida.




TEMA: 1. GESTION DOCUMENTAL: MYRIAM GONZALEZ
2. RETROALIMENTACION AUDITORIA INTERNA: LINA AFRICANO

[illegible]



CAPACITACIÓN # 5

	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN # 4	Página 19 de 1
	Gestión de Talento Humano	Fecha: 12/04/10
	Código: OD DA TH-05	Emitido a: Todos los Procesos


Nombre y apellido: _____

- ☐ Identifique dentro del paréntesis el tipo de documento al que se refiere la descripción.
 - a. Documento de comunicación interna, dirigido a todos los trabajadores o dependencias en general para ponerlas en conocimiento de algún cambio o noticia administrativa. ()
 - b. Documento establecido impreso o digital en el cual se registra información relacionada con una actividad o proceso. ()
 - c. Documento de información interna usado para comunicar disposiciones, remitir, pedir o transcribir documentos, dar a conocer la realización de actividades o la ejecución de tareas y, en general, para informar asuntos diversos de trabajo. ()
- ☐ Identifique los elementos de un encabezado, ubicando el número correspondiente dentro del paréntesis

1	2	5
	3	6
	4	7

- () Paginación
- () Dependencia o proceso relacionado
- () Logo
- () Emitido a
- () Fecha
- () Código
- () Nombre del documento

- ☐ Diligencie el siguiente encabezado , teniendo en cuenta la siguiente información:
 - a. El documento es el manual de calidad
 - b. elaborado el día 9 de Marzo de 2010
 - c. revisado el día 19 de Marzo de 2010
 - d. aprobado el día 20 de Marzo de 2010
 - e. es el primer documento realizado en este proceso

	_____	Página: 1 de 1
	_____	_____
	_____	_____

[illegible]