

**Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma
NTC 9001:2008 en la Fundación Yolanda Turizo**

Nayibe Álvarez Ospina

Eliana Gómez Murillo

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION
MEDELLÍN, 2014**

**Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en
la norma NTC 9001:2008 en la Fundación Yolanda Turizo**

Nayibe Álvarez Ospina

Eliana Gómez Murillo

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Sistemas Integrados de Gestión

Directora

Diana Muriel Morales

Ingeniera Ambiental; Especialista en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

MEDELLÍN, 2014 Declaramos que este trabajo de grado no ha sido presentado para optar a un título, ya sea en igual forma o variaciones, en ésta o en otra universidad” (Art.82.Acuerdo No.116 CD- de Mayo 26 de 2000, Régimen Discente de Formación Avanzada, Universidad Pontificia Bolivariana).

Agradecimientos

Agradecemos profundamente a la Fundación Yolanda Turizo de Marín, en cabeza de su directora doña Beatriz Marín, por abrirnos sus puertas, suministrarnos la información necesaria para el desarrollo del trabajo de grado, y brindarnos el apoyo profesional y técnico necesario para su logro. También damos las gracias a nuestra directora Diana Muriel Morales por su orientación y apoyo incondicional durante este proceso.

Índice

Introducción	9
Planteamiento del problema.....	10
Estado del arte.....	12
Objetivos	17
General.....	17
Específicos	17
Metodología	18
Resultados y discusión.....	19
Conclusiones y recomendaciones	20
Referencias.....	28
Anexos	32

Lista de tablas

Tabla 1 Objetivos y actividades desarrolladas.....	20
--	----

Lista de Figuras

Figura 1 Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.....	22
Figura 2 Organigrama de la Fundación.	24
Figura 3 Mapa de Procesos de la Fundación	25

Resumen

Se realizó el diseño del sistema de gestión de la calidad, basados en la Norma ISO 9001:2008 en una Fundación de la ciudad de Medellín, la cual presta servicios de salud de primer nivel de atención, orientados a la habilitación y rehabilitación de sus usuarios. Para ello, se realizó un diagnóstico, y bajo un enfoque de procesos, se identificaron el alcance del Sistema, los diferentes procesos y sus interrelaciones, así como los procedimientos mandatorios de acuerdo con lo establecido en la norma.

Palabras clave: ISO 9001:2008; Sistema de Gestión de la Calidad; calidad; gestión; satisfacción del cliente; proceso.

Abstract

A design on system management on quality was realized based on the Norm ISO 9001: 2008 in a medical institute in Medellin, which provides health services at the first level of attention. Oriented towards the accommodation and rehabilitation of its users. For this, a diagnosis was realized under a process approach, here the scope of the system was identified, with its different processes and its interrelations, as well as the mandatory procedures in accordance with the norms.

Keywords: ISO 9001:2008, Quality Management System; quality; customer satisfaction; process.

Introducción

El conjunto de requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 para la gestión de la calidad, constituye una iniciativa responsable y practica para administrar una organización, la cual se fundamenta en el enfoque por procesos, y la satisfacción del cliente. Entre los factores principales señalados por las organizaciones para involucrarse con ellos, se resaltan: La exigencia del cliente, ventaja competitiva, y mejorar la operación interna (David, 2002). Estos argumentos no son ajenos para la Fundación Yolanda Turizo de Marín, una institución sin ánimo de lucro que ofrece servicios de rehabilitación y habilitación a usuarios con alguna discapacidad física o cognitiva. Su administración se interesó en realizar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, con el propósito de conocer los procesos y actividades que generan valor a la organización, y redefinir sus actividades, de manera que se puedan gestionar de una manera más efectiva, bajo un enfoque de procesos, y orientados a la satisfacción del cliente y las partes interesadas. Lo anterior, teniendo en cuenta que la documentación del sistema constituye un respaldo que facilita la coherencia, y comunicación del propósito por el cual fue creado. A continuación, se presenta el desarrollo de éste, realizado como un trabajo de grado para optar al título de especialistas en sistemas integrados de gestión.

Planteamiento del problema

Los sistemas de salud tienen como objetivo proporcionar el más alto nivel de calidad en la atención al menor costo, de la manera más equitativa y al mayor número de personas posible (Donabedian, 1986). Para lograrlo, se han implementado diversos cambios orientados a alcanzar la coherencia y eficiencia en la asignación de recursos y la eficacia en la prestación de los servicios, bajo principios de universalidad, calidad, eficiencia, equidad, sostenibilidad, entre otros (Congreso de la República, 1993).

En éste sentido, se han promovido nuevas formas de gestión hospitalaria, las cuales están enfocadas en mejorar los resultados de la atención en salud, a partir de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. De ésta manera, se orienta un sistema de calidad que busque trascender la verificación de la existencia de estructura o la documentación de procesos y los visualice como una manera para alcanzar los objetivos mencionados (Presidencia de la República, 2006).

Es así como adoptar un sistema de gestión de la calidad, constituye una decisión estratégica que estimula a las organizaciones a analizar los requisitos de los clientes, y partes interesadas, a partir de los cuales pueden definir y establecer medidas de control para cada uno de los procesos (Bello, 2009).

En el ámbito nacional, son diversas las instituciones prestadoras de servicios de salud que han resaltado la importancia de adoptar un sistema de gestión de la calidad; y en algunos casos, se ha optado por el que establece la NTC ISO 9001:2008 (Hospital Mental de Antioquia, 2011; Hospital Pablo Tobón Uribe, 2014; Hospital San Bernabe, 2014). Éste promueve un enfoque basado en procesos, el cual busca el funcionamiento eficaz de las organizaciones, mediante el reconocimiento, determinación y gestión de actividades que se relacionan entre sí, las cuales

son gestionadas con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008).

Éste modelo gerencial es considerado como una oportunidad para la organización para estructurarse, ordenarse, enfocarse en las necesidades del cliente, identificar costos de no calidad e iniciar la senda del mejoramiento continuo que le permita llegar a la excelencia operacional, y desde allí a la innovación (David, 2002).

Teniendo en cuenta lo anterior, la Fundación Yolanda Turizo de Marín, una institución prestadora de servicios de salud con énfasis en programas de habilitación / rehabilitación, se interesó en el diseño de un sistema de gestión de la calidad, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2008, viendo en ello una oportunidad para consolidar las bases fundamentales que permitan controlar las operaciones de servicio, identificar los problemas potenciales y reales, y mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento de la competitividad (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008).

Éste interés surge a raíz de un diagnóstico preliminar realizado por la alta dirección, donde se identificó la necesidad de redefinir y actualizar sus procesos; crear estrategias para el control de la documentación existente, especialmente los registros generados en las actividades misionales, que son de carácter confidencial; y establecer los procedimientos para realizar seguimiento y medición a las necesidades de los usuarios, las cuales no se realizan de manera periódica ni estandarizada (Marín, 2014).

Por consiguiente, se realizó el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, como una fase inicial que permitiese identificar y comprender los requisitos de entrada del sistema, conocer los procesos en términos que aporten valor, e identificar las estrategias para la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, de manera tal que se dé lugar a la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas, lo cual se facilita al consolidar un

diagnóstico inicial y realizar una documentación que considere estos temas (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008).

Estado del arte

Modelo de Gestión de la Calidad ISO 9001

El modelo ISO 9001, se encuentra construido a partir de los conceptos de calidad, cliente, proceso y gestión. Toda organización debe reconocer que existe un cliente, el cual demanda de ellos bienes o servicios para satisfacer las necesidades, y expectativas. Para satisfacerlos, la empresa adecua su estructura interna por medio de un seriado de procesos que se relacionan entre sí para producir los bienes y servicios que el cliente espera recibir, los cuales siguiendo el ciclo PHVA, se componen a su vez de procesos de planificación, producción o prestación del servicio, gestión de recursos, y de evaluación y mejoramiento (Atehortua et al, 2008).

La norma ISO 9001:2008 exige además, que el compromiso de la organización, en cabeza de la dirección para con el cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales aplicables, quede explícito en la política de calidad, la cual debe ser aprobada y comunicada al personal. De ella se deben desprender los objetivos de calidad, los cuales se encuentran orientado a establecer metas medibles por medio de los logros alcanzados, así como los plazos y recursos requeridos (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008).

La documentación de procesos es un elemento que reviste gran importancia en éste modelo de gestión, puesto que una vez la organización determina los procesos internos para la producción del bien o la prestación del servicio, se debe documentar la manera en la que los procesos son ejecutados (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008). Ésta permite preservar el capital intelectual de la organización, asegurar la normalización de los procesos, determinar por escrito responsables por la ejecución y seguimiento, facilita el entrenamiento e inducción de nuevos empleados y verificar los controles implementados (Ramírez, 2010).

Principios de calidad

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (2005), los principios de calidad son los siguientes:

Enfoque en el cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender las demandas actuales y futuras de sus clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en rebasar las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes son los que establecen la unidad en cuanto a los fines y el rumbo de la organización. Es conveniente que éstos desarrollen y mantengan un entorno interno que permita que las personas puedan participar de forma plena en la consecución de los objetivos de la organización.

Participación del personal: Las personas que intervienen en todos los niveles de la organización constituyen la esencia de ésta y su plena participación es lo que permite que sus capacidades sean aprovechadas en beneficio de la organización.

Enfoque en el proceso: El resultado esperado se consigue de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Gestión basada en los sistemas: La identificación, comprensión y gestión a modo de sistema de los procesos interrelacionados contribuye a la eficacia y la eficiencia de la organización a la hora de conseguir sus objetivos.

Mejora continua: La mejora continua del funcionamiento global de la organización debería constituir un objetivo permanente de ésta.

Toma de decisiones basada en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores: Una organización y sus suministradores mantienen interdependencias y una relación mutuamente beneficiosa sirve para aumentar la capacidad de ambas partes a la hora de aportar un valor añadido (p.ii).

Casos.

Enfoque basado en procesos

En la NTC 9001: 2008, el ICONTEC (2008) define el enfoque basado en procesos como uno de los 8 principios de la gestión de la calidad, en el que se considera fundamental que las actividades y recursos relacionados se gestionen como un proceso, de manera que los resultados se alcancen de manera más eficiente (Carmona y Rivas, 2010). Es decir, se pretende que una actividad o un grupo de actividades que utiliza una cantidad determinada de recursos, sean gestionados de modo tal que sus elementos de entrada se transformen en resultados; éstos pueden constituir el elemento de entrada del proceso siguiente (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008).

Así, la estructura del enfoque basado en procesos, permite tener control permanente sobre los vínculos individuales dentro de los elementos del sistema de procesos, así como su combinación e interacción; para lograr su correcto funcionamiento, enfatiza en los siguientes 4 puntos clave: A. Comprensión y cumplimiento de requisitos; B. Necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor; C. obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; D. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2008).

Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad

Si bien se ha registrado que alcanzar la certificación de las empresas, no constituye necesariamente una garantía para la mejora de los productos y procesos, diversos estudios han señalado que los sistemas de calidad representan una herramienta para la mejora en las diferentes organizaciones, y un elemento para aumentar la competitividad (Nava y Rivas, 2008).

Romero y Ledo (2008), luego de realizar una metodología para que las empresas midieran y elevaran la calidad de los productos, aplicando el modelo propuesto por la NTC ISO 9001:2008, afirman que ésta permite a las organizaciones mejorar la calidad, dado que se

puede enfatizar en la satisfacción de los clientes internos y externos, puesto que gracias a su implementación, la formación de los clientes internos constituye una medida para la mejora continua. (p.7).

Otro aspecto importante del sistema de gestión de la calidad, hace referencia a la posibilidad que ofrece a las organizaciones de sistematizar y formalizar las actividades de los procesos (Heras, I., Bernardo, M., y Casadesús, M., 2007), hecho que permite mejorar el desempeño y alcanzar la eficacia, eficiencia y efectividad y establecer medidas de desempeño y medición a cada uno de éstos, los cuales deben ser de monitoreo permanente (Torres, 2010).

Sumado a lo anterior, la NTC ISO 9001:2008, propicia que las organizaciones se tomen tiempo para analizar los requerimientos del cliente y a definir los aspectos del proceso que ayudan que a tener clientes satisfechos de acuerdo a sus necesidades. Con lo anterior se crea un ambiente de confianza entre la organización y sus clientes, y compromete a la alta dirección con la orientación de esfuerzos y recursos para alcanzarlo (Romero y Serpell, 2007).

Objetivos

General

Definir la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los lineamientos de la norma NTC – ISO 9001: 2008 para la Fundación Yolanda Turizo de Marín.

Específicos

- Identificar los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 que son aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación.
- Realizar un diagnóstico de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de la calidad de acuerdo con los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008, para la Fundación.
- Documentar los procesos y actividades involucradas en el SGC de la Fundación, acorde a las exigencias de la norma.

Metodología

Éste fue un trabajo de grado de desarrollo, el cual se encuentra vinculado al Plan Estratégico de la Fundación Yolanda Turizo de Marín, y contó con el acompañamiento de su directora, Beatriz Elena Marín.

Para realizarlo, se llevaron a cabo visitas a la institución, con el fin de realizar observaciones directas de la ejecución de los procesos y las actividades asociadas a éstos, y se hicieron entrevistas no estructuradas al personal de la institución, quienes daban a conocer de ésta forma, la manera con la cual desarrollan sus actividades en el día a día. Así, se tuvo un acercamiento inicial a la estructura de la organización, facilitando de ésta manera la contextualización con el quehacer institucional, el entorno que los rodea, su cultura y el direccionamiento estratégico bajo el cual operan.

En compañía de la directora, se realizó además la identificación de los requisitos aplicables a la institución, y el diagnóstico de la documentación de la Fundación, por medio de una matriz que permitía cruzar éstos dos aspectos, y además, determinar de qué manera se iba a dar respuesta a los requerimientos del SGC. Aunado a ello, se revisó la información y documentos con los cuales contaba la institución, para la prestación del servicio.

Tabla 1: Objetivos y Actividades desarrolladas

Objetivo	Actividades
Identificar los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 que son aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación.	Realizar una lectura de la Norma NTC ISO 9001:2008. Clasificar los requisitos de cada numeral de acuerdo con el ciclo PHVA. Determinar cuáles son los requisitos que se pueden excluir, y cuáles son aplicables a la Fundación.
Realizar un diagnóstico de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de la calidad de acuerdo con los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008, para la Fundación.	Realizar una matriz que permita identificar los hallazgos, fortalezas y debilidades útiles para la definición de la estructura documental del SGC de la Fundación, según los lineamientos de la norma. Realizar una lectura de los documentos, procedimientos y registros con los cuales cuenta la institución. Establecer las actividades que se deben desarrollar en cuanto a la documentación del sistema, para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

Objetivo	Actividades
<p>Documentar los procesos y actividades involucradas en el SGC de la Fundación, acorde a las exigencias de la norma.</p>	<p>Definir la estructura documental del SGC. Identificar los procesos involucrados en la cadena de valor de la organización. Establecer las entradas y salidas de los procesos. Determinar los objetivos y responsables de éstos procesos. Identificar los procesos mandatorios, y los requisitos con los cuales éstos deben cumplir. Definir el Manual de Calidad y sus anexos, según las exigencias de la norma.</p>

Resultados

Identificar los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 aplicables al SGC de la Fundación y diagnóstico de la documentación requerida.

Se realizó la revisión de los procedimientos y estructura documental de los procesos llevados a cabo en la Fundación; ésta actividad se desarrolló a través de una matriz que permite determinar el grado de cumplimiento de cada uno de los numerales, acorde a los elementos con los cuales se cuenta en la institución, enmarcados en el ciclo PHVA. Además, brinda la posibilidad de plantear las actividades que se deben ejecutar para dar cumplimiento a los requisitos de la norma, y el plazo establecido.

Una vez desarrollada la revisión documental, se identificó que el grado de cumplimiento de la fundación era de un 41%. Se evidenció que era necesario definir la política y los objetivos de gestión, así como estrategias para el control de documentos y registros, diseño y desarrollo del producto, seguimiento y medición y auditoría al SGC principalmente.

Esto se puede evidenciar en la siguiente figura:

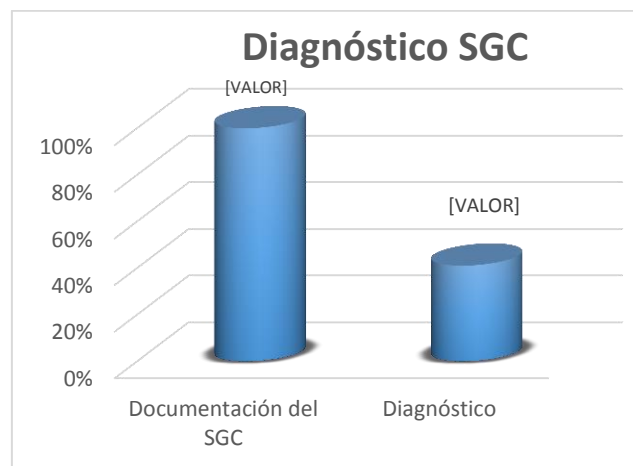


Figura 1. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.

Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad

Alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad de la Fundación, abarca el proceso de habilitación y rehabilitación de usuarios entre 0 y 20 años, así como el acompañamiento y asesoría a sus familias.

Diseño del mapa de procesos

El diseño del mapa de procesos de la Fundación, comprende una subdivisión en tres componentes: Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo; esto permite identificar los procesos prioritarios, asociados a la razón de ser de la empresa, y su relación con los procesos secundarios, los cuales deben desarrollarse de manera eficiente, para garantizar un alto rendimiento y óptimos resultados en al prestación del servicio. De ésta manera se pueden apreciar las interrelaciones entre procesos, las entradas y las salidas, éstas últimas están enfocadas en lograr la satisfacción del usuario (Zarategui, 1999).



Figura 3: Mapa de Procesos de la Fundación.

Política y Objetivos de calidad

En compañía del personal de la Fundación, se definió la política y objetivos de calidad, como un componente de gran valor dentro del direccionamiento estratégico. Éstos permiten dar un norte al quehacer institucional, en concordancia con la misión y visión.

Política.

La Fundación, se encuentra comprometida con el cumplimiento de los estándares de calidad y la satisfacción del cliente, presta servicios de habilitación y rehabilitación, mediante una atención integral, centrada en sus usuarios y las familias; creemos en el milagro del amor, y asumimos éste compromiso con un enfoque de mejora continua, disponiendo del personal competente, y manejando eficientemente los recursos.

Objetivos de calidad

- Realizar seguimiento permanente a la satisfacción del usuario a través de la gestión y resolución de quejas y reclamos.
- Ofrecer servicios de habilitación y rehabilitación que cumplan los estándares y requisitos de calidad.
- Garantizar la mejora continua del sistema de gestión de calidad a través de la implementación y ejecución de acciones preventivas y correctivas.
- Fortalecer la gestión del desempeño de nuestro equipo humano, fundamentado en las competencias necesarias para el cumplimiento de los procesos y la misión institucional.

Manual de calidad

El Manual de Calidad diseñado para la Fundación permite identificar las actividades y esfuerzos que hace la institución para alcanzar la calidad, de acuerdo con las exigencias realizadas por la norma ISO 9001:2008. A través de él se puede conocer de manera general el alcance del sistema, con sus respectivas exclusiones, los procedimientos establecidos, su interacción y la dinámica general del sistema.

Constituye un documento de gran relevancia para el SGC, puesto que permite visualizar la manera en la cual la organización ha dado respuesta a cada uno de los requisitos, y materializa el compromiso de la institución con su cumplimiento.

La estructura propuesta para el manual fue la siguiente:

1. Generalidades de la empresa
 - 1.1 Compromiso de la dirección
 - 1.2 Información de la empresa
 - 1.2.1 Reseña histórica
 - 1.2.2 Nuestros servicios
 - 1.2.3 Generalidades de la empresa
 - 1.3 Principios fundamentales
 - 1.3.2 Política de Calidad
 - 1.3.3 Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad
 - 1.3.4 Misión
 - 1.3.5 Visión
2. Sistema de Gestión de la Calidad
 - 2.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad
 - 2.1.1 Objetivo
 - 2.1.2 Alcance
 - 2.1.3 Exclusiones y justificación
 - 2.1.4 Mapa de procesos de la organización
 - 2.1.5 Organigrama de la Organización
 - 2.1.6 Control de documentos y registros
 - 2.1.7 Planificación del SGC
 - 2.2.1 Responsabilidad, autoridad y comunicación

- 2.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
- 2.2.3 Infraestructura
- 2.2.4 Ambiente de trabajo
- 2.2.5 Planificación
- 2.2.6 Procesos relacionados con el cliente
- 2.2.7 Compras
- 2.2.8 Producción y prestación del servicio
- 2.2.9 Control de los equipos de seguimiento y medición
- 2.3 Verificación
 - 2.3.1 satisfacción del cliente
 - 2.3.2. Auditoria interna
 - 2.3.3 Seguimiento y medición
 - 2.3.4 Producto no conforme
 - 2.3.5 Mejora continua
 - 2.3.6 No conformidad, acción correctiva y preventiva
 - 2.3.7 Revisión por la dirección

Éste se presenta como un anexo del presente trabajo.

Enfoque al cliente

Desde la dirección, se realizó una revisión de los requisitos legales aplicables, y de los requisitos del cliente, con el fin de que los procedimientos y actividades que se definieran en el marco del sistema de gestión de la calidad estuviesen orientados a su satisfacción.

Comunicación interna

La Fundación contaba con un manual de comunicaciones diseñado en el año 2012. Éste se revisó y se puso a consideración de la directora una versión menos extensa, en la cual se presentan dos procedimientos: Comunicación interna, y externa; además, se diseñó una

matriz donde se identifican los temas que deben ser comunicados, el responsable y el momento en el cual se debe hacer.

Diseño y desarrollo del servicio

Para la Fundación es muy importante la prestación del servicio, el cual debe efectuarse de manera adecuada y controlando los procesos desde su etapa inicial hasta la final, es decir, desde el diagnóstico y la evaluación del usuario hasta la verificación el plan de intervención, con el fin de realizar los ajustes requeridos al plan de tratamiento, y brindar un servicio planificado y verificado, de manera que se garantice la satisfacción del cliente. Con éste fin, se diseñó un formato que muestra las acciones que se deben ejecutar en el diseño y desarrollo del producto, así como su responsable y periodicidad.

Auditorías internas y externas

Se definió un procedimiento de auditorías internas y externas, las cuales se desarrollan con el fin de determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad, en el cual se establece que las primeras, se llevarán a cabo con mínimo dos meses previo a la auditoría externa, y su frecuencia será variable, de acuerdo con los procesos que vayan a ser auditados. Se ha establecido que los auditores se abstengan de revisar sus propios procesos, con el fin de contribuir a la autonomía y control de sesgos en éste ejercicio.

Para la auditoría externa, se contratará a una empresa certificadora, la cual debe tener experiencia en el mercado, con el fin de que con sus resultados, se logre cerrar la brecha entre la calidad esperada, y la real, se identifiquen acciones correctivas que deban ser emprendidas por la institución, así como las oportunidades de mejora.

Revisiones por la dirección

Las revisiones por la dirección se realizarán anualmente, con el fin de determinar las oportunidades de mejora que se puedan implementar, de manera que sea un elemento que contribuya a la toma de decisiones. Entre los temas que se deben tratar en éstos serán: la

política y objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas, y su estado, la evaluación de proveedores, conformidad del servicio, resultados previos de las auditorías internas, seguimiento a revisiones por la dirección pasadas, satisfacción del cliente y desempeño de los procesos (Pérez y Arias, 2008). El responsable de ésta actividad será la directora de la Fundación, como representante de la alta dirección.

Respuesta a no conformidades

Las no conformidades encontradas en los diferentes procesos de la Fundación, se revisarán por medio de análisis de causas y efectos, utilizando técnicas como diagrama causa efecto, espina de pescado o cinco porque, luego se debe implementar una acción correctiva o acción preventiva para verificar posteriormente su implementación. La eficacia de las acciones correctivas o acciones preventivas implementadas se deben validar con el encargado del proceso y la coordinadora del sistema de gestión de calidad (Pérez, Arias, C. López, R., Andrés, C. (n.d.).

Conclusiones y recomendaciones

- Se ajustó el organigrama general de la fundación de manera conjunta con los la directora, el cual servirá para conocer el nivel de Jerarquía de la fundación, las responsabilidades y niveles de autoridad.
- Se definió para todo el personal de la fundación la descripción de funciones y sus responsabilidades frente al sistema de gestión de calidad, lo que ha permitido a todo su personal conocer de manera exacta sus funciones, responsabilidades y autoridad, referente al cargo en que se desempeñan.
- Se realizó el manual de calidad, política de calidad, objetivos de calidad, y todos los procedimientos documentados exigidos por la norma internacional ISO 9001:2008.
- Se realizó la revisión de los documentos del sistema de gestión de la calidad y su respectiva normalización; se espera que esto sea de ayuda para lograr el adecuado control de documento y registros.
- Se considera que la iniciativa de diseñar y documentar el sistema de gestión de la calidad permitirá a la Fundación dar un orden y articular todas las acciones que desarrollan en el día a día, de una manera sistémica a cada uno de sus procesos, de manera que se puedan identificar y generar trazabilidad pertinente en cuanto a su desarrollo y operación.
- Operar bajo un sistema de gestión de la calidad, le permitirá a la Fundación encaminar sus esfuerzos hacia la mejora continua, dado que a través de las estrategias propuestas, se pueden articular los procesos y cada una de las actividades que se desarrollan a diario, lo que permitiría tener una ventaja competitiva a la organización.
- El compromiso de la alta dirección con la iniciativa de documentar el SGC, se considera de gran relevancia, pues son quienes facilitan la movilización de esfuerzos y orientación de recursos para alcanzar los objetivos y metas planteados.

Referencias

- Atehortúa, F.A., Bustamante R.E., y Valencia, J.A. (2008). *Sistema de Gestión Integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Gestión y Conocimiento S.A.S.
- Bertalanffy, L. (1995). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bello J. (2009). *Diseño, implementación y caracterización del mapa de procesos de la subsecretaría del SIMPAD del Municipio de Medellín con miras a obtener una certificación en NTC ISO 9001/2000* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional, Medellín, Colombia.
- Carmona, M., y Rivas, M. (2010). *Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos* 1(10). Presentado en 4 th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XIV Congreso de Ingeniería de Organización, Donostia - San Sebastián.
- Congreso de la República. (1993). *Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Santafé de Bogotá, D.C.: El Congreso.
- Correa, C., y Pineda, S. (2011). *Documentación, implementación, y evaluación de un sistema de gestión integral bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, y OHSAS 18001:2007 en el Campo Escuela Colorado*. (Tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.
- David, R. (2002). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001*. *Revista Universidad EAFIT*, (126), 47-55.
- Donabedian, A. (1986). *La investigación sobre la calidad de la atención médica*. *Salud Pública*, 28(3), 324-7.
- Gigch, J. (2006) *Teoría General de Sistemas*. México: Trillas.

- Heras, I., Bernardo, M., y Casadesús, M. (2007). La integración de sistemas de gestión basados en estándares internacionales: resultados de un estudio empírico realizado en la CAPV1. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, (14), 155-14.
- Hospital Mental de Antioquia. (2011, Abril 20). *ICONTEC renueva certificado de calidad ISO 9001:2008 a la ESE Hospital Mental de Antioquia*. Recuperado 14 de junio de 2014, a partir de <http://www.homo.gov.co/boletines-y-comunicados/item/62-icontec-renueva-certificado-de-calidad-iso-90012008-a-la-ese-hospital-mental-de-antioquia.html>
- Hospital Pablo Tobón Uribe. (2014, Junio 10). *Otros Premios y Reconocimientos, Hospital Pablo Tobón Uribe*. Recuperado 14 de junio de 2014, a partir de <http://www.hptu.org.co/hptu/es/reconocimientos-y-premios/otros-premios-y-reconocimientos/381>
- Hospital San Bernabe. (2014, Junio 10). *Certificado ICONTEC Hospital San Bernabe E.S.E.* Recuperado 14 de junio de 2014, a partir de http://www.hospitalsanbernabe.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=130%3Acertificado-icontec-hospital-san-bernabe-ese&Itemid=1
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2008). *NTC ISO 9001:2008*. Santafé de Bogotá, D.C.: ICONTEC.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2000). *NTC ISO 9000:2005*. Santafé de Bogotá, D.C.: ICONTEC.
- James, Y. (2009). *Diseño e implementación de un modelo organizacional aplicado a la empresa MR Ingenieros LTDA. para proyectos de ingeniería logrando un sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2000 y OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004*. (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.

- López, R., Andrés, C., & Sierra Peláez, H. A. (2004). *Diseño, Implementación y Montaje de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad para el Área de Integridad de Producto e Indicadores de Gestión en el Área de Confección de una Empresa.*
- Marín, B. (2014). Información suministrada por Beatriz Elena Marín, Directora de la Fundación Yolanda Turizo con base a un diagnóstico realizado en el año 2013.
- Morgan, G.(1996). *Imágenes de la Organización.* México: Alfaomega.
- Nava, V.M., y Rivas, L. A. (2008, julio-septiembre). Desempeño de las organizaciones mexicanas certificadas en la norma ISO 9001:2000. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 107-128. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v24n108/v24n108a05.pdf>.
- Pérez, E. Arias, C. (n.d.). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa que comercializa artículos de ferretería en la Ciudad de Guayaquil.* Recuperado 28 de octubre de 2014, a partir de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/14858/4/Art%C3%ADculo%20de%20Tesis%20de%20Grado%20Edson%20P%C3%A9rez%20Mar%C3%ADn.pdf>
- Presidencia de la República. (2006). *Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.* Santafé de Bogotá, D.C.: Presidencia.
- Ramírez, D. (2010). *Documentación, actualización e implementación de procedimientos en el Departamento de Gestión Humana de la empresa Avidesa Mac Pollo.* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Floridablanca, Colombia.
- Roa, D.M. (2008). *Mejoramiento de los procedimientos relacionados con desarrollo de personal en el exterior en la empresa Ecopetrol.* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.
- Romero, I., y Ledo, M. (2008). Elevación de la calidad en los servicios a partir de la interrelación clientes internos y externos. *Ingeniería Industrial*, 29(3), 2-7.

Romero, T., y Serpell, A. (2007). Evaluando el logro de los principios de la gestión de la calidad en empresas constructoras certificadas según ISO 9001:2000. *Ingeniería de Construcción*, 22(3), 197-213.

Torres, J.E. (2010) *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad de la empresa JTP Ingeniería E.U. basado en los lineamientos de la norma NTC –ISO 9001:2008*. (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.

Zarategui, J.R. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*.

Recuperado 28 de octubre de 2014, a partir de

ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase6/12jrza~1.pdf

Anexos

Anexo 1. Diagnóstico Sistema de Gestión de la Calidad

Anexo 2. Manual de Calidad y documentos y formatos anexos.