



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008
EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE
COLOMBIA

JOAQUÍN ARTURO FERNÁNDEZ CARVAJAL
MARGIE LUCÍA RIVERO JAIMES

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2010



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008
EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE
COLOMBIA

JOAQUÍN ARTURO FERNÁNDEZ CARVAJAL
MARGIE LUCÍA RIVERO JAIMES

Proyecto de grado para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director del Proyecto
JORGE ELIECER FIGUEROA VARGAS
Ingeniero Industrial

Tutor del proyecto
ELSA MARÍA SERPA ISAZA
Médico Especialista en Administración de Servicios de Salud

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2010

*A Dios,
A nuestros padres,
A nuestras hermanas.*

AGRADECIMIENTOS

Nuestros más profundos agradecimientos a todas las personas que contribuyeron con la realización de este proyecto, especialmente a:

Jorge Figueroa, Ingeniero Industrial y Director del Proyecto, por sus orientaciones que aseguraron el cumplimiento de los objetivos planteados.

Elsa María Serpa Isaza, Médico especialista en Administración de Servicios de Salud, por su liderazgo y confianza depositada en la realización de este proyecto.

Luisa Fernanda Osorio, Coordinadora de Operaciones de la FCV. Universidad Corporativa por su constante respaldo.

Norberto Morales Ballesteros, Ingeniero Industrial, por su apoyo, orientación y aportes fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

A Hernando Ballesteros Monsalve (Q.E.P.D), Médico Epidemiólogo Magister en Salud Pública, por sus sabios consejos.

Adid Bello, Ingeniero Industrial, por su apoyo y valiosa amistad.

A los colaboradores de la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad de la FCV y de la FCV. Universidad Corporativa por su interés y compromiso para realizar las actividades planteadas con actitud positiva y responsable.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	23
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	25
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
1.2 OBJETIVOS	26
1.2.1 Objetivo General	26
1.2.2 Objetivos Específicos	26
1.3 ALCANCE DEL PROYECTO	27
1.4 METODOLOGÍA.....	27
1.5 MONITOREO DEL DESARROLLO DEL PROYECTO	29
2. FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	30
2.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	31
2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	32
2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	33
2.4. RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICADOS OBTENIDOS	33
2.5. FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA.....	34
2.5.1. Filosofía institucional de la FCV. Universidad Corporativa.....	35
2.5.2. Objetivos Estratégicos	36
2.5.3. Estructura organizacional de la FCV. Universidad Corporativa	36
2.5.4. Servicios.....	38
2.5.5. Infraestructura y Localización.....	38

3. MARCO TEÓRICO.....	39
3.1. NORMAS ISO 9000	39
3.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	40
3.3. FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	41
3.3.1. Base racional para los Sistemas de Gestión de la Calidad	41
3.3.2. Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad y requisitos para los productos.....	42
3.3.3. Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad	43
3.3.4. Enfoque basado en procesos.....	43
3.3.5. Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.....	45
3.4. BENEFICIOS DE DISEÑAR, DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	45
3.5. CICLO DE MEJORA CONTINUA	46
3.6. MARCO LEGAL.....	47
3.7. MARCO REFERENCIAL DE NORMAS TÉCNICAS.....	48
4. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA FCV UNIVERSIDAD CORPORATIVA.....	50
4.1. OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	51
4.2. ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO.....	51
4.3. RESPONSABLES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.....	51
4.4. DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	51
4.5. INFORME Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	57
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	59
5.1. ALCANCE.....	59
5.2. EXCLUSIONES.....	60

5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	60
5.4.	OBJETIVOS DE CALIDAD	63
5.5.	DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE FCV UNIVERSIDAD CORPORATIVA	65
5.5.1.	Diseño Curricular	65
5.5.2.	Ejecución Curricular	66
5.5.3.	Evaluación de los Aprendizajes.....	66
5.5.4.	Gestión de Convenios	66
5.6.	MAPA DE PROCESOS.....	66
5.7.	DISEÑO DE INDICADORES	67
5.7.1.	Indicadores proceso Diseño Curricular	70
5.7.2.	Indicadores proceso Ejecución Curricular.....	71
5.7.3.	Indicadores proceso Evaluación de los Aprendizajes.....	72
5.7.4.	Indicadores proceso Gestión de Convenios	73
6.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	74
6.1.	DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN	75
6.2.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	76
6.3.	DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	77
6.4.	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.....	78
6.4.1.	Contenido de las Caracterizaciones.....	79
6.4.2.	Contenido de los Procedimientos.....	81
6.4.3.	Contenido de los Instructivos	82
6.4.4.	Contenido de los Registros.....	83
6.4.5.	Identificación y codificación	84
6.5.	ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	85

6.5.1.	Documentación Diseño Curricular	87
6.5.2.	Documentación Ejecución Curricular	87
6.5.3.	Documentación Evaluación de los Aprendizajes	88
6.5.4.	Documentación Gestión de Convenios	88
6.5.5.	Documentación procesos de mejora y de apoyo administrativo	89
6.5.6.	Manual de Calidad	90
6.5.7.	Aprobación de los documentos	94
6.6.	IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	94
6.7.	MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA	95
7.	IMPLEMENTACIÓN	96
7.1.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	96
7.2.	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	99
7.3.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	99
7.4.	COMPRAS Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES.....	101
7.5.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	102
7.6.	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	103
7.7.	CONTROL PRODUCTO NO CONFORME	104
7.8.	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	104
7.9.	DIAGNÓSTICO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN	105
8.	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	107
8.1.	PRIMERA AUDITORÍA INTERNA	107
8.1.1	Planificación de la Auditoría	108
8.1.2	Ejecución de la Auditoría	109
8.1.3	Informe de Auditoría	110

8.1.4	Plan de Mejora.....	111
8.1.5	Diagnóstico después de la implementación del plan de mejora.....	116
8.2	SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA.....	116
8.2.1	Planificación de la Auditoría	117
8.2.2	Ejecución de la Auditoría	117
8.2.3	Informe de Auditoría	117
8.2.4	Plan de Mejora.....	119
8.3	EVALUACIÓN DEL AUDITOR.....	121
 9. ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA		123
 10. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE PROYECTO.....		125
 11. CONCLUSIONES.....		127
 12. RECOMENDACIONES		130
 BIBLIOGRAFÍA		131
 ANEXOS		133

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Niveles de madurez de desempeño.....	52
Tabla 2. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad para la FCV Universidad Corporativa	53
Tabla 3. Escala de puntuación, matriz “Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes”	61
Tabla 4. Matriz Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes	62
Tabla 5. Indicadores asociados a los objetivos de calidad.....	65
Tabla 6. Indicadores proceso Diseño Curricular	70
Tabla 7. Indicadores proceso Ejecución Curricular	71
Tabla 8. Indicadores proceso Evaluación de los Aprendizajes	72
Tabla 9. Indicadores Proceso Gestión de Convenios.....	73
Tabla 10. Códigos alfabéticos documentación	85
Tabla 11. Códigos Procesos FCV Universidad Corporativa.....	85
Tabla 12. Cambios realizados en la documentación de los procesos de mejora y apoyo administrativo	90
Tabla 13. Procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008	91
Tabla 14. Registros requeridos por la norma ISO 9001:2008	91
Tabla 15. Plan de Sensibilización y Capacitación	97
Tabla 16. Tabulación de resultados R-EVAP-01, Soporte nutricional y metabólico.....	101
Tabla 17. Plan de mejora primera auditoría.....	115
Tabla 18. Plan de mejora segunda auditoría	120
Tabla 19. Cumplimiento de los objetivos del proyecto	125

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Etapas SGC FCV-UC.....	27
Figura 2. Organigrama Fundación Cardiovascular de Colombia	33
Figura 3. Reconocimientos y Certificados FCV	34
Figura 4. Organigrama FCV. Universidad Corporativa.....	37
Figura 5. FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca.....	38
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	44
Figura 7. Ciclo de mejora continua.....	47
Figura 8. Planeación de Diagnóstico Inicial	50
Figura 9. Porcentaje de cumplimiento.....	57
Figura 10. Desarrollo matriz Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes	63
Figura 11. Mapa de procesos FCV Universidad Corporativa	67
Figura 12. Tablero de mando integral	68
Figura 13. Metodología para la implementación de un sistema documental	74
Figura 14. Pirámide documental del Sistema de Gestión de la Calidad	78
Figura 15. Formato Caracterización e interacción del proceso	81
Figura 16. Formato Procedimientos	82
Figura 17. Formato Instructivos.....	83
Figura 18. Formato Registros.....	83
Figura 19. Página de calidad.....	94
Figura 20. Solicitud de modificaciones a la documentación	95
Figura 21. Jornada de Re-inducción FCV.....	98

Figura 22. Porcentaje de cumplimiento segundo diagnóstico	106
Figura 23. Etapas de la auditoría interna de calidad	107
Figura 24. Ejecución auditoría interna de calidad.....	110
Figura 25. Porcentaje de cumplimiento tercer diagnóstico.....	115
Figura 26. Porcentaje de cumplimiento actual de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 en la FCV. UC	123
Figura 27. Evolución del sistema de gestión de la calidad en la FCV. UC	124

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Manual de calidad	133
Anexo B. Listado maestro de documentos	175
Anexo C. Tabla de retención documental.....	179
Anexo D. Evaluación Facilitador y Programa Académico Soporte Nutricional y Metabólico	180
Anexo E. Diagnóstico después de la implementación	181
Anexo F. Plan de la primera auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa	184
Anexo G. Informe primera auditoría interna de calidad realizada en FCV Universidad Corporativa	186
Anexo H. Diagnóstico después de la implementación del plan de mejora	188
Anexo I. Plan de la segunda auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa.	191
Anexo J. Informe segunda auditoría interna de calidad realizada en FCV Universidad Corporativa.....	194
Anexo K. Diagnóstico final de estado actual del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV. Universidad Corporativa	197

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN DE MEJORA: acción que persigue aumentar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CAJASAN: caja Santandereana de subsidio familia

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

CAPACITACIÓN: proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el personal adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para aumentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.

COMPETENCIA LABORAL: capacidad real para desempeñar con calidad un conjunto de funciones inherentes a una ocupación.

CURRÍCULO: conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural incluyendo recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el PEI (Proyecto Educativo Institucional).

EDUCACIÓN CONTINUADA: proporciona al público en general, la posibilidad de mantenerse en una constante actualización, desarrollar habilidades o complementar sus conocimientos, para lograr un buen desempeño en el campo laboral y social.

ENTRENAMIENTO: adquisición de conocimiento, habilidades y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades vocacionales o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.

ESTUDIANTES: todos los colaboradores de la FCV o personal proveniente de convenios con entes externos que están vinculados en cualquier programa de Entrenamiento, Re-entrenamiento o de Formación para el trabajo y Desarrollo Humano ofrecido por la FCV-U.C. y/o que se encuentran registrados formalmente en la FCV- U.C.

FACILITADOR: especialista o profesional que se desempeña como orientador o instructor de los programas académicos de la FCV. Universidad Corporativa

FCV: fundación Cardiovascular de Colombia

FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO: comprende la formación permanente, personal, social, cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un PEI (Proyecto Educativo Institucional), que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

GTC 200: guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.

INDICADOR: medida que sintetiza situaciones importantes de las cuales interesa conocer su evolución en el tiempo

MANUAL DE LA CALIDAD: documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad en una organización

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito

NTC 5555: norma que establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.

NTC ISO 9001:2008 : norma que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

POLÍTICA DE CALIDAD: intenciones globales de una organización relativas a la calidad expresadas formalmente por la alta dirección

PROCESOS CORPORATIVOS: procesos transversales a toda la FCV

PROCESOS MISIONALES: procesos propios de la línea básica de FCV. Universidad Corporativa.

SGC: sistema de Gestión de la Calidad

TRAZABILIDAD: capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

UEN: unidad empresarial de negocio

UNIVERSIDAD CORPORATIVA: estrategia empresarial que tiene como finalidad formar integralmente el talento humano, proponiendo, definiendo y apoyando el desarrollo de las competencias requeridas dentro de la organización (FCV), aprovechando las ventajas que brinda la tecnología

RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA*

AUTORES: FERNÁNDEZ CARVAJAL, Joaquín Arturo **
RIVERO JAIMES, Margie Lucía **

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de la Calidad, Calidad, NTC ISO 9001:2008, Mejora Continua, FCV. Universidad Corporativa, Auditoría.

DESCRIPCIÓN

El presente libro contiene el informe final de la práctica empresarial realizada en la FCV. Universidad Corporativa, nueva unidad empresarial de negocio de la Fundación Cardiovascular de Colombia. Describe el proceso de diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008.

Este informe trata las bases conceptuales utilizadas para la realización del proyecto, el diagnóstico inicial en la UEN que identifica el cumplimiento de los requisitos de la norma, la planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el diseño y estructura de su documentación para garantizar el cumplimiento de la norma y su etapa de implementación. Además, contiene la planificación, ejecución y resultados de dos auditorías internas mediante las cuales se evaluó el estado del Sistema de Gestión de la FCV. Universidad Corporativa en cuanto a su nivel de madurez y cumplimiento frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, para cada una de ellas se realizó la planeación e implementación de sus respectivos planes de mejora, acciones correctivas y preventivas que aseguraron el cumplimiento de los requisitos de la norma.

Para la realización del proyecto se tuvo como base la metodología del ciclo de mejora continua y se plantearon indicadores de gestión que permitieron medir el grado de desarrollo del sistema, los cuales facilitaron la toma de decisiones de acciones para prevenir riesgos potenciales y corregir los problemas presentados.

*Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Ingeniería Industrial. Director de Proyecto: Ingeniero Jorge Eliecer Figueroa;
Tutor: Elsa María Serpa Izaza

ABSTRACT

TITLE: SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY BASED ON THE STANDARD NTC ISO 9001:2008 IN THE CARDIOVASCULAR FOUNDATION OF COLOMBIA CORPORATE UNIVERSITY*

AUTHOR: FERNÁNDEZ CARVAJAL, Joaquín Arturo**
RIVERO JAIMES, Margie Lucía**

KEY WORDS: System of Management of the Quality, Quality, NTC ISO 9001:2008, Continuous Improvement, FCV. Universidad Corporativa, Audit.

DESCRIPTION

This document contains the final report of the practices managerial carried out in the FCV. Corporate University, a new managerial unit of business of the Cardiovascular Foundation of Colombia, describing the process of design, documentation and implementation of a System of Quality Management based on ISO 9001:2008 standard.

This report discusses the conceptual bases used to make this project, the initial diagnosis of the MUB which identifies the fulfillment of the requirements of the standard, the planning of a System of Quality Management, the design and structure of its documentation to ensure compliance with the standard and its implementation stage. It also contains planning, implementation and results of two internal audits through which assessed the condition of the management system of the FCV. Corporate University in regard to maturity level of compliance against the requirements of ISO 9001:2008, for each of them was carrying out the planning and implementation of their improvement plans, corrective and preventative actions to ensure compliance with the requirements of the standard.

For the realization of the project was based on the methodology of continuous improvement cycle and raised management indicators that allowed to measure out the grade of development of the system, which facilitated the decision-making actions to prevent potential risks and correct the problems presented.

*Grade Work

** Faculty of Engineering Physique Mechanics. Industrial Engineering. Director: Jorge Eliecer Figueroa; Tutor: Elsa María Serpa Izaza

INTRODUCCIÓN

Contar con procesos estandarizados y debidamente documentados, son los pilares de éxito para las organizaciones de calidad que desean mejorar continuamente por medio de la capacitación a su talento humano y la medición del desempeño de sus actividades, buscando fortalecer los puntos débiles y afianzar las potencialidades con las cuales cuenta, mediante la innovación y el desarrollo constante de ideas que le aporten atributos diferenciadores a los procesos desarrollados.

El presente trabajo se plantea como una oportunidad inmejorable para la documentación e implementación de los procesos de la FCV. Universidad Corporativa, lo cual permitirá su instauración, fortalecimiento y mejora continua como Unidad Empresarial de Negocio con una gran proyección y excelentes posibilidades de crecimiento.

El desarrollo del presente proyecto, se inició ejecutando un diagnóstico en el cual se analizaron todos los numerales de la norma ISO 9001:2008 buscando verificar el nivel de cumplimiento de implementación para cada uno de los cuatro (4) procesos de la FCV. Universidad Corporativa; Gestión de Convenios, Diseño Curricular, Ejecución Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, sirviendo como punto de partida para el planteamiento de estrategias que contribuyeran al éxito de este proceso.

En el capítulo cinco (5) se muestra la planificación del proceso, que tomó como base los resultados del diagnóstico inicial y en el cual se desarrollaron la misión, visión, política y objetivos de calidad de la FCV. Universidad Corporativa buscando integrar a esta última al Sistema de Gestión ya establecido por la Fundación Cardiovascular de Colombia. Además fue posible estructurar y definir los procesos misionales, que representan la columna vertebral del sistema.

En el capítulo seis (6) se exponen cuales fueron las necesidades iniciales identificadas en cuanto a la documentación, lo cual permitió su diseño, estructuración e implantación del Sistema documental, constituyéndose como el pilar para el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la FCV. Universidad Corporativa.

Posteriormente, en el capítulo siete (7) se presentan las actividades relacionadas con la implementación de todos los documentos diseñados, lo cual permitió hacer un estudio comparativo con relación al diagnóstico inicial, en el que se evidencia la mejora y avance obtenidos durante todo el proceso de implementación.

Finalmente se llevaron a cabo dos (2) auditorías internas con la finalidad de evaluar la pertinencia, adecuación y grado de conformidad de los procesos diseñados e implementados en la FCV. Universidad Corporativa, obteniéndose importantes resultados que permitieron el desarrollo de acciones correctivas y preventivas que contribuyeron al fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

El presente proyecto se valió principalmente del uso y aplicación del ciclo de mejora continua o Ciclo PHVA, demostrando la gran importancia y utilidad que representa esta metodología para el mejoramiento continuo de los procesos de una empresa.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En vista de que las universidades tradicionales no ofrecen programas que respondan a las necesidades cambiantes de las organizaciones, la Fundación Cardiovascular de Colombia se vio en la necesidad de crear la FCV- Universidad Corporativa como una Unidad Empresarial de Negocio, con el objeto de ofrecer capacitación, formación y actualización de las competencias laborales de sus colaboradores en las diferentes áreas del conocimiento en los sectores salud y administración, orientados a buscar la solución de los problemas de la salud de los Colombianos con el fin de cerrar las brechas entre dichas competencias y crear ventajas competitivas que favorezcan e identifiquen a la organización en el mercado.

En el mercado actual las organizaciones son más competitivas, por lo que se hace necesario mejorar continuamente, estandarizar y gestionar eficiente y eficazmente los procesos de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Debido a que la FCV-Universidad Corporativa es una nueva Unidad Empresarial de Negocio de la Fundación Cardiovascular de Colombia, no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, y por ende, no tiene estandarizados sus procesos, no cuenta con una estructura documentada ni tiene procedimientos que faciliten la realización de labores. Además, no mantiene un seguimiento en la medición de los procesos al igual que no cuenta con un sistema de indicadores que permitan la evaluación de sus procesos para realizar planes de mejora continua en los mismos. Por lo tanto, la FCV-Universidad Corporativa, hasta el momento es una unidad no controlada de la Fundación Cardiovascular de Colombia con miras a integrarse al Sistema de Gestión de Calidad vigente en la organización lo que hace de este proyecto pieza fundamental para el logro de dicho objetivo.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA, de acuerdo con los lineamientos y exigencias de la norma NTC ISO 9001:2008.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar y realizar el diagnóstico de los procesos de la organización.
- Definir la política y los objetivos de calidad de la FCV- Universidad Corporativa
- Elaborar un mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV- Universidad Corporativa.
- Realizar la caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV- Universidad Corporativa.
- Plantear un sistema de indicadores de la calidad para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV- Universidad Corporativa
- Diseñar y efectuar un plan de capacitación que busque crear una cultura organizacional sobre la Gestión de la Calidad al interior de la FCV- Universidad Corporativa
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos y exigencias de la norma NTC ISO 9001:2008 en la FCV- Universidad Corporativa.
- Verificar la conformidad de Sistema de Gestión de Calidad propuesto con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, mediante la ejecución dos auditorías internas de Calidad.
- Diseñar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora a partir de los resultados obtenidos en cada una de las auditorías internas de Calidad.

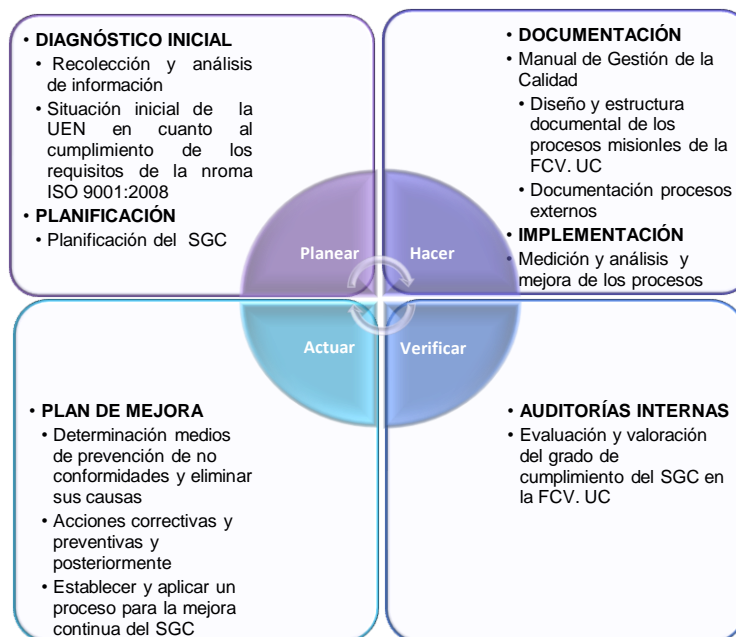
1.3 ALCANCE DEL PROYECTO

Este proyecto abarcó el diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la FCV-Universidad Corporativa, según los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, con base en un estudio profundo acerca de los procesos y procedimientos de la organización iniciando con el diagnóstico de los mismos, seguido de la elaboración de un mapa de procesos junto con sus caracterizaciones, el planteamiento de una política, objetivos e indicadores de calidad y el diseño de un plan de capacitación en busca de crear una cultura organizacional, continuando con la realización de dos auditorías internas y sus respectivos planes de mejora que encaminen a la organización al logro de la satisfacción de las necesidades e intereses de sus clientes.

1.4 METODOLOGÍA

Este proyecto se realizó basándose en la metodología del ciclo de mejoramiento continuo cerciorando la planeación del desarrollo de las actividades y a su vez, estableciendo los recursos necesarios para su óptimo desarrollo.

Figura 1. Etapas SGC FCV-UC



Autores del proyecto

Planear: diagnóstico Inicial y Planeación

En su primera etapa llamada diagnóstico inicial, se realizó la recolección y análisis de información permitiendo determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas y conocer a fondo los procesos, estableciendo el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 por medio de un diagnóstico inicial de la FCV. Universidad Corporativa.

En la segunda etapa, planificación del Sistema de Gestión de la Calidad para la UEN, se determinaron los procesos y las responsabilidades de los colaboradores, se diseñó un mapa de procesos, se estableció la política y los objetivos de calidad para el interior de la UEN utilizados como un medio para conducir a la organización hacia el cumplimiento de la política de calidad y la mejora continua de su desempeño.

Hacer: documentación e Implementación del SGC

Dividida en dos (2) etapas. En la etapa de documentación, se realizaron las caracterizaciones de los procesos identificados, se establecieron los procedimientos y registros necesarios para el desarrollo, seguimiento y control de los procesos y se incluyó a la FCV. Universidad Corporativa en el Manual de Gestión de la Calidad de la FCV.

En la segunda etapa, se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad, se realizaron reuniones periódicas con los colaboradores de la FCV. Universidad Corporativa con el fin de socializar el avance y resultados de cada una de las etapas del proyecto y se aplicaron indicadores establecidos para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.

Verificar: auditorías internas

Se realizaron dos auditorías internas para evaluar y validar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la UEN.

Actuar: plan de mejora.

Se determinaron los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas. Además, se realizaron acciones correctivas y preventivas que posteriormente dieron camino al establecimiento y aplicación de un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.5 MONITOREO DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

Para ejercer un control sobre el desarrollo del proyecto y establecer el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se realizó un seguimiento por medio de un modelo de evaluación en 4 fases

Primera fase: diagnóstico Inicial con el que se identificó el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008 antes de comenzar el proyecto.

Segunda fase: diagnóstico después de la documentación e implementación del SGC en la UEN con lo que se verificó la eficacia del proceso de integración al sistema.

Tercera fase: se realizó un diagnóstico después de la primera auditoría interna para reevaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos para generar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Cuarta fase: luego de la segunda auditoría interna se diagnosticó la situación actual de la FCV. Universidad Corporativa frente al Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Cardiovascular de Colombia para comprobar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2. FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) es una institución de salud sin ánimo de lucro creada en 1986 en Bucaramanga- Colombia, que tiene como criterios de trabajo la excelencia, innovación y tecnología junto con un alto sentido social, que ayudan a ofrecer a los usuarios la mejor atención y garantía de calidad en la prestación de sus servicios.

Tiene como objetivo principal la mejora de la calidad de vida de pacientes que presentan patologías cardiovasculares, apoyados en el manejo eficiente de sus recursos.

Actualmente, la FCV es una institución sólida y próspera, líder en diversos campos de la salud tales como, Investigación, la Acreditación en Salud y la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad cumpliendo con altos estándares de seguridad del paciente. Además, presenta resultados destacados en sus indicadores de calidad, ofrece una infraestructura moderna, es destacada por el trato humanizado que brinda a sus pacientes y tiene a disposición personal idóneo capacitado para manejar las técnicas más avanzadas, haciendo que ésta se encuentre entre los mejores centros hospitalarios de Latinoamérica.

La FCV, tiene a cargo en los campos administrativo y médico-científico a clínicas en importantes ciudades colombianas como Santa Marta, Ibagué y Manizales y está conformada por once (11) Unidades Empresariales de Negocios (UEN), mencionadas a continuación:

- **FCV. Administración Hospitalaria:** bajo su cargo está la administración delegada de hospitales en cualquier lugar del país.
- **FCV. Bioingeniería:** encargada del diseño, producción y comercialización de equipos biomédicos.
- **FCV. Comercializadora:** encargada de la importación y comercialización de equipos biomédicos e insumos médico quirúrgicos.
- **FCV. Eventos y Mercadeo:** bajo su responsabilidad está la programación de eventos culturales y deportivos organizados con el objeto de recaudar fondos para programas sociales que ofrece la FCV.

- **FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, FCV. Instituto del Corazón Santa Marta, FCV. Instituto del Corazón de Ibagué, FCV. Instituto del Corazón de Manizales:** dedicadas a prestar atención integral a pacientes de forma ambulatoria y hospitalaria de todas las patologías principalmente en el área cardiovascular.
- **FCV. Productos Hospitalarios:** bajo su responsabilidad está la producción de insumos médico-quirúrgicos y el servicio de esterilización al sector hospitalario.
- **FCV. Telemedicina:** dedicada a la optimización y modernización de los servicios de salud apoyados en la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación.
- **FCV. Universidad Corporativa:** dedicada a la promoción de la capacitación, formación y actualización de las competencias de los colaboradores de la institución en las diferentes áreas del conocimiento. Responsable también del desarrollo de convenios con entes externos referentes a educación y prácticas profesionales

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

Un grupo de especialistas y personalidades de Bucaramanga en el año 1986 se propuso crear una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a tratar las enfermedades del corazón con la intención de ofrecer mejores servicios, logrando en octubre de 1990 que un grupo de médicos iniciara las actividades de consulta y prueba de esfuerzo en la Fundación Tercera Edad de la Congregación Mariana, y las primeras cirugías cardiovasculares en la Clínica Bucaramanga, surgiendo así la Fundación Cardiovascular del Oriente Colombiano.

En el año 1992 se incorporó a la Clínica Carlos Ardila Lulle, adquiriendo el cuarto piso, ampliando así todos los servicios diagnósticos e intervencionistas de cardiología y cirugía vascular periférica, utilizando salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y hospitalización de esta moderna clínica.

Posteriormente en octubre 30 de 1997 se celebró la inauguración de la nueva sede del Instituto del Corazón, un moderno edificio de 14 pisos con una capacidad de 123 camas de hospitalización distribuidas entre la unidad de Cuidados Intensivos Post-quirúrgica, unidad de Cuidado Intensivos unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica, unidad de Cuidados Intermedios Adultos, tres pisos de hospitalización, 4 salas de cirugía, 2 salas de

Hemodinámica y 1 de más del servicio de urgencias durante las 24 horas del día cumpliendo así con todos los requisitos y normas exigidas por el Ministerio de salud relacionadas con enfermedades cardiovasculares.⁵

En marzo de 2003, la Fundación Cardiovascular de Colombia del Oriente Colombiano, cambia su razón social a Fundación Cardiovascular de Colombia con el fin de abarcar las diferentes actividades comerciales que se estaban generando y que se visionaban a un largo y mediano plazo.

En el 2006, la FCV inauguró el Centro Tecnológico Empresarial, una moderna planta de producción ubicada en las antiguas bodegas de la Licorera de Santander en pleno centro de Floridablanca en donde se encuentran funcionando actualmente FCV. Bioingeniería, FCV Comercializadora, FCV. Productos Hospitalarios, FCV. Soft y algunas áreas administrativas.

En la actualidad la FCV cuenta con sedes en ciudades como Bogotá, Santa Marta, Ibagué y Floridablanca además de un amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional gracias a la excelencia de sus productos y servicios.

2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión⁶

La Fundación Cardiovascular de Colombia es una organización empresarial privada sin ánimo de lucro, que provee servicios y productos de salud de alta calidad para el desarrollo del sector, buscando permanentemente el bienestar de la comunidad.

Visión⁷

En el año 2020 la Fundación Cardiovascular de Colombia será una organización reconocida a nivel nacional e internacional por la excelencia e innovación de sus productos y servicios orientados principalmente al sector salud.

⁵ http://www.fcv.org/ic/index.php?option=com_content&view=article&id=47

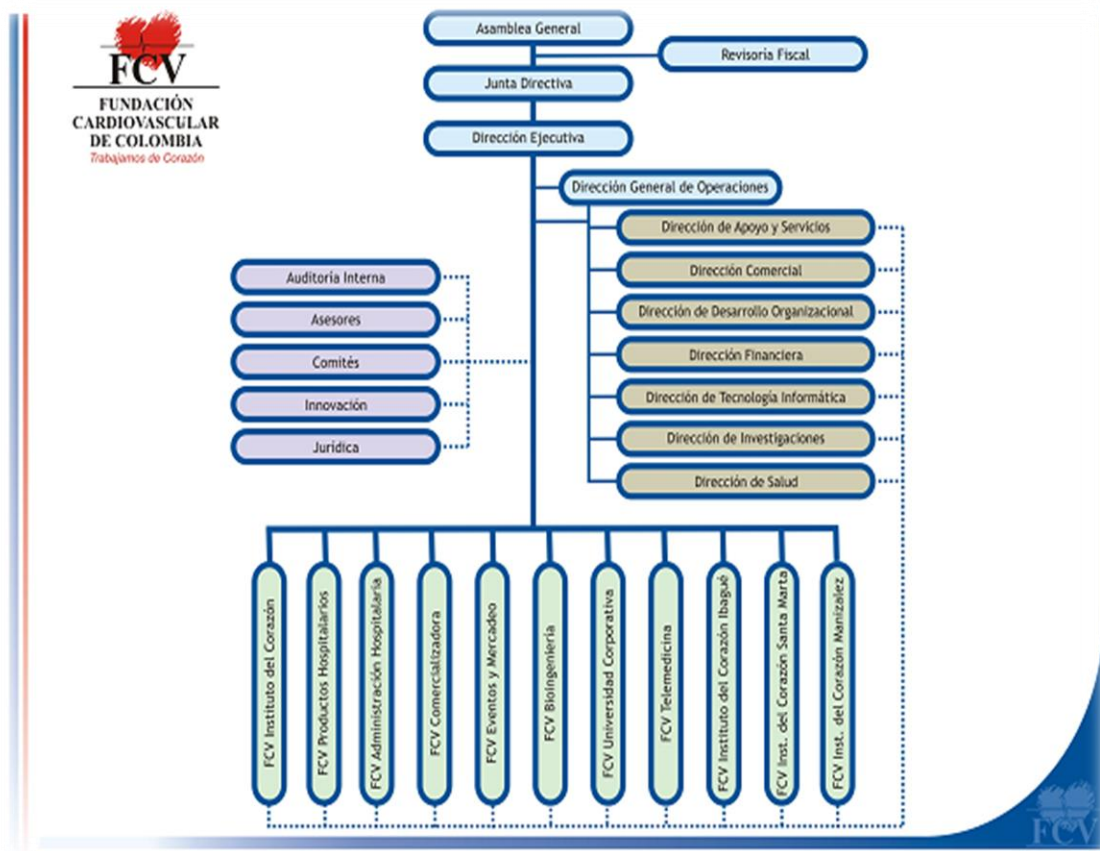
⁶ Fundación Cardiovascular de Colombia

⁷ Fundación Cardiovascular de Colombia

2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Fundación Cardiovascular de Colombia está compuesta por entes independientes con funciones específicas que apoyan la buena marcha organizacional. Está Estructurada de la siguiente forma:

Figura 2. Organigrama Fundación Cardiovascular de Colombia



Manual de Gestión de la Calidad FCV

2.4. RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICADOS OBTENIDOS

La Fundación Cardiovascular de Colombia es la institución de salud con el mayor número de reconocimientos alcanzados por su calidad, resultados y modelo de gestión en el país.

Figura 3. Reconocimientos y Certificados FCV



Autores del proyecto

2.5. FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA

La UEN FCV. Universidad Corporativa, tiene sus inicios en la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca funcionando de manera informal con el nombre de Oficina de Educación.

Al atravesar por una Consultoría en Diseño y Estructuración de una Universidad Corporativa, basándose en la cultura organizacional de la FCV. IC, en Enero de 2010 se crea la FCV. Universidad Corporativa para el desarrollo de competencias del personal, el fortalecimiento de la educación a nivel nacional y profundización en la investigación en áreas de la salud, de acuerdo a las necesidades de los pacientes y la región, permitiéndole contribuir al desarrollo económico del país, siendo coherente con las estrategias competitivas para el logro de los objetivos institucionales.

Sus temas de interés están centrados en programas educativos formales y no formales diseñados con el fin de actualizar, capacitar y formar por competencias a todos los colaboradores de la FCV en diferentes áreas del conocimiento; cátedras, cursos, diplomados o seminarios, principalmente las áreas de la salud y administración. Además, está en asocio con entidades educativas buscando satisfacer las necesidades de contar con el mejor recurso humano para los diferentes servicios y empresas externas a la institución.

En la actualidad, recibe el apoyo financiero de la FCV para la realización de sus proyectos y está sometida a permanentes evaluaciones y financiación de nuevas propuestas.

2.5.1. Filosofía institucional de la FCV. Universidad Corporativa

Misión⁸

Promueve la capacitación, formación y actualización de los colaboradores de la institución en las diferentes áreas del conocimiento, requeridos para el desempeño eficiente y disminución de la brecha de competencias laborales y organizacionales, garantizando la excelencia e innovación de la FCV.

Visión⁹

En el año 2.015 la Universidad Corporativa de la FCV será la mejor opción para el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores, por la calidad y contenido de los programas ofrecidos, y el mejoramiento en la competitividad de la organización.

⁸ FCV. Universidad Corporativa

⁹ FCV. Universidad Corporativa

2.5.2. Objetivos Estratégicos

- Fortalecer las competencias laborales a través de los programas de formación, capacitación y entrenamiento con el fin de aumentar la competitividad de los colaboradores y cerrar las brechas.
- Promover el desarrollo académico de los colaboradores de la FCV como estrategia para el alcance de los objetivos corporativos.
- Ofrecer contenidos educativos orientados a desarrollo institucional dando a los colaboradores herramientas que les permitan adquirir o desarrollar las competencias necesarias en su cargo, aportando así al desarrollo de la institución.
- Alcanzar el reconocimiento académico y científico del sector por el desarrollo en los programas educativos que fomenten la investigación.
- Contribuir a los procesos de innovación de la FCV, a través del conocimiento y su aplicación en la organización.
- Desarrollar actividades académicas enfocadas al cumplimiento del Plan de Direccionamiento Estratégico de la FCV.

2.5.3. Estructura organizacional de la FCV. Universidad Corporativa

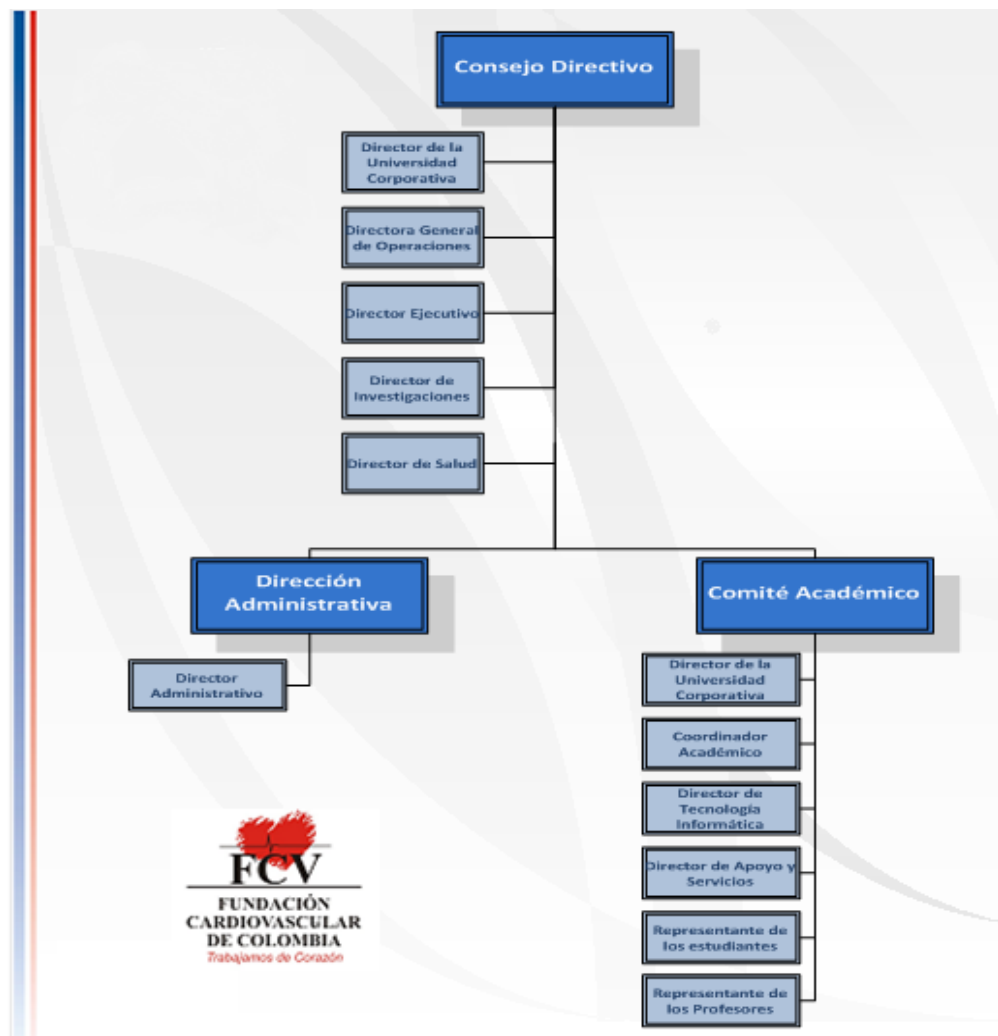
La UEN está conformada por 6 colaboradores en el sector administrativo:

- **Elsa María Serpa Isaza MD.**
Dirección Universidad Corporativa FCV
Médico Especialista en Administración de Servicios de Salud
- **Juan Remigio Acero Tolosa RN.**
Coordinación Académica y Curricular
- **Jean Zulma Moreno Arias RN Ms.**
Ms para el Cuidado de la Salud Cardiovascular
Docente Enfermería
- **Luisa Fernanda Osorio Gómez**
Coordinación Operativa
- **Diana Fernanda Sánchez Granados**
Auxiliar Administrativa

Cuenta también con 97 facilitadores y tiene como área de cobertura Bucaramanga y su área metropolitana.

La suprema autoridad de la FCV-UC es el Consejo Directivo conformado de la siguiente manera:

Figura 4. Organigrama FCV. Universidad Corporativa



Autores del proyecto

2.5.4. Servicios

La UEN ofrece como servicios programas de educación, formación, capacitación y actualización en diferentes áreas de conocimiento del sector salud y administrativo, tales como:

- Programas de Educación Continuada
- Programas de Entrenamiento y Re-entrenamiento
- Programas de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano
- Biblioteca
- Centro de Cómputo
- Convenios con entes externos de la FCV.

2.5.5. Infraestructura y Localización

FCV. Universidad Corporativa, está ubicada en el piso 1 al interior del FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca. Cuenta en sus instalaciones; además de las oficinas de sus principales administrativos, con un centro de cómputo y una biblioteca a disposición de todos los colaboradores de la institución.

Figura 5. FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca



www.fcv.org/portal

3. MARCO TEÓRICO

Con el transcurso de los años, para las empresas la calidad se ha convertido en un tema de prioridad, es una herramienta que contribuye a la supervivencia de cualquier empresa, ya que constantemente se amplían las exigencias de los clientes que buscan mejores ofertas, precios razonables y excelencia en la atención; razón por la cual no solo se debe tener en cuenta la calidad en la prestación del servicio sino también en su eficiencia y celeridad.

Lo anterior, indica que una de las maneras más eficientes de lograr la competitividad empresarial es a través de la implantación de sistemas de calidad, que le permitan a las industrias mejorar de forma integral y consistente, la optimización de los recursos invertidos en procesos debidamente controlados y bajo una dirección visionaria, dinámica y comprometida con la calidad y su mantenimiento en el tiempo.

3.1. NORMAS ISO 9000

Corresponde a la familia o serie de normas genéricas estructuradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés, International Organization for Standardization) asisten a las empresas, de todo tipo y tamaño, en la implementación, operación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces y acordes al accionar de las mismas.¹⁰

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.¹¹

- **ISO 9000**, *Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario*.

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

¹⁰ Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, Curso: ISO 9001:2008 - Módulo 1: "Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad", Documento de estudio: Norma Técnica ISO 9001:2008.

¹¹ ISO 9000:2005

- **ISO 9001**, *Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos.*

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- **ISO 9004**, *Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión para el éxito sostenido de una organización.*

Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

- **ISO 19011**, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.*

Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

3.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD¹²

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

¹² ISO 9000:2005

- a. Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b. Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d. Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f. Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

3.3. FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ¹³

3.3.1. Base racional para los Sistemas de Gestión de la Calidad

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

¹³ ISO 9000:2005

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

3.3.2. Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad y requisitos para los productos

La familia de Normas ISO 9000 distingue entre requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, los procesos asociados pueden

estar contenidos en, por ejemplo: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

3.3.3. Enfoque de Sistemas de Gestión de la Calidad

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

3.3.4. Enfoque basado en procesos

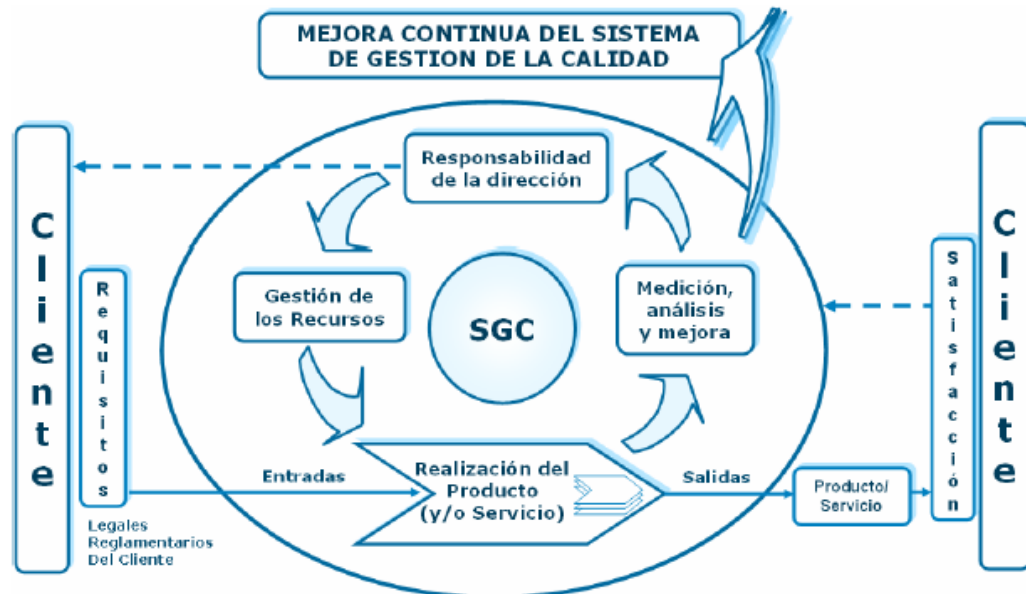
Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

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 conoce como "enfoque basado en procesos".

Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La Figura 6 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra 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.

Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



NTC ISO 9001:2008

3.3.5. Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.

3.4. BENEFICIOS DE DISEÑAR, DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ¹⁴

Toda mejora, redundante en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la norma ISO 9001 como guía de desarrollo empresarial.

- La alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.
- La igualdad en calidad técnica de los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han

¹⁴ Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, Curso: ISO 9001:2008 - Módulo 1: "Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad", Documento de estudio: Norma Técnica ISO 9001:2008.

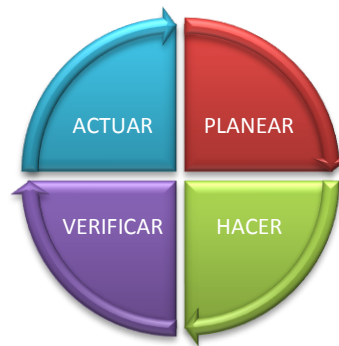
hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

- La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de: liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.
- Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de la norma ISO 9001. Incrementar la confianza de los clientes actuales y potenciales, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar, en forma consistente y sostenible, productos y/o servicios confiables.
- Contribuye al mejoramiento de la posición competitiva, expresada en aumento de ingresos y de participación en el mercado; y del aumento de la productividad, originada por mejoras en los rendimientos y capacidades de los procesos internos.
- Logra la organización una estructura interna, que facilita la definición de objetivos, autoridades y responsabilidades, así como una comunicación más fluida y acertada, que contribuye al logro de objetivos.
- Eficacia en el manejo de recursos, a través del aseguramiento de competencias técnicas, el enfoque a procesos y la distribución de cargas de trabajo.
- Reducción de costos, a partir de la estandarización de procesos que omita reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, etc.

3.5. CICLO DE MEJORA CONTINUA

El ciclo de mejora continua conocido también como ciclo PHVA o ciclo Deming, es una de las principales herramientas utilizada para la mejora continua en los sistemas de gestión. Está basado en un concepto ideado por Walter A. Sheward, sin embargo su gran popularización y uso se le atribuye al Doctor William Edwards Deming para el mejoramiento de la calidad en el Japón.

Figura 7. Ciclo de Mejora Continua



Autores del proyecto

El ciclo consiste en una secuencia lógica de cuatro (4) pasos que se llevan a cabo de forma consecutiva y repetitiva. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar y se pueden describir como¹⁵:

- Planear: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

3.6. MARCO LEGAL

La siguiente normatividad corresponde a los requisitos legales aplicables a FCV Universidad Corporativa, esta identificación se realizó con el apoyo de la Dirección y se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Ley 115 de Febrero 8 de 1994:** por la cual se expide la ley general de educación. Esta ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la

¹⁵ Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008

familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tienen toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

- **Ley 1164 de Octubre 3 de 2007:** por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. Esta ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.
- **Decreto 1665 de Agosto 2 de 2002:** por el cual se establecen los estándares de calidad en los programas de Especializaciones médicas y Quirúrgicas en Medicina.
- **Decreto 2888 de Julio 31 de 2007:** por el cual se reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, antes denominado educación no formal, se establecen los requisitos básicos para el funcionamiento de los programas y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 3616 de Octubre 10 de 2005:** por medio del cual se establecen las denominaciones de los auxiliares en las áreas de la salud, se adoptan sus perfiles ocupacionales y de formación, los requisitos básicos de calidad de sus programas y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2376 de Julio 1 de 2010:** por el cual se regula la relación Docencia-Servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud.

3.7. MARCO REFERENCIAL DE NORMAS TÉCNICAS

Las siguientes normas corresponden al marco de referencia que fue tomado para el desarrollo de este proyecto:

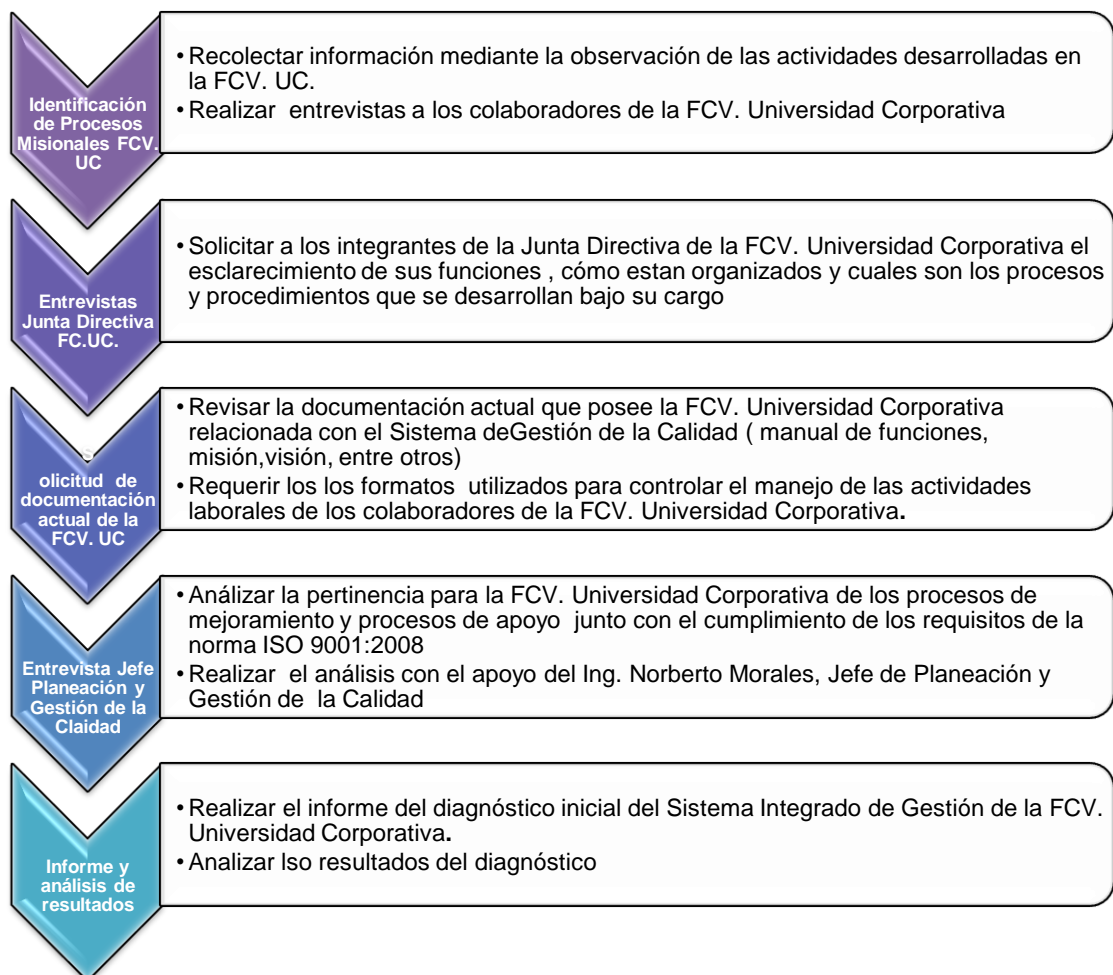
- **NTC ISO 9000:2005:** describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica su terminología.
- **NTC ISO 9001:2008:** especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad.
- **NTC ISO 19011:2002:** proporciona directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

- **NTC 5555:2007:** esta norma establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.
- **GTC 200:** guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación forman en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.

4. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA FCV UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Realizar un diagnóstico que facilite la identificación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en la organización, es la primera etapa de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la FCV. Universidad Corporativa. Esta etapa se desarrolló siguiendo las siguientes fases sugeridas en la Planeación de Diagnóstico Inicial realizado por los autores del proyecto.

Figura 8. Planeación de Diagnóstico Inicial



Autores del proyecto

4.1. OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Determinar la situación inicial con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008 en la que se encuentra la FCV. Universidad Corporativa como punto de partida para la realización de estrategias que orienten a la implementación del sistema.

4.2. ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico se aplicó a todas las actividades que tiene a cargo la FCV. Universidad Corporativa y comenzó con el diseño de una herramienta que facilite la determinación del estado inicial del cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008 en la UEN y finalizó con el análisis, la presentación y divulgación de los resultados obtenidos ante el Jefe de Planeación y de Gestión de la Calidad Ingeniero Norberto Morales, a la dirección de la FCV. Universidad Corporativa y a sus colaboradores.

4.3. RESPONSABLES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El diagnóstico realizado estuvo bajo la responsabilidad de:

- **Jefe de Planeación y de Gestión de la Calidad:** Ingeniero Norberto Morales
- **Directora FCV. Universidad Corporativa:** Elsa María Serpa Isaza. MD
- **Coordinador Académico y Curricular:** Juan Acero. RN
- **Coordinadora de Operaciones:** Luisa Fernanda Osorio
- Autores del proyecto

4.4. DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El desarrollo del diagnóstico inicial de la FCV. Universidad Corporativa se llevó a cabo según lo establecido en la planeación del diagnóstico inicial. En la primera de sus fases, se realizó un acercamiento con todos los colaboradores de la UEN para recibir la información necesaria para el desarrollo de dicho plan. En la siguiente fase, se realizó una reunión con los integrantes de la junta directiva de la FCV. Universidad Corporativa, quienes facilitaron la información necesaria referente a sus funciones y los procesos que están bajo su cargo. La tercera fase comprendió la solicitud y recolección de los formatos, actas, archivos y todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la

Calidad para examinar el grado de conocimiento y cumplimiento de estos documentos. Una vez culminada esta fase, se realizó un acercamiento con el Jefe de Planeación y Gestión de la Calidad quien brindó una extensa explicación de todos los procesos de mejoramiento y de apoyo relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad pertenecientes a la Fundación Cardiovascular de Colombia dando finalización a la cuarta fase.

Por último, se dio juicio cuantitativo a cada uno de los numerales de la norma, determinando el nivel de cumplimiento de la FCV. Universidad Corporativa, sobre los requisitos establecidos por la norma.

Para evaluar y analizar el diagnóstico se utilizó una ponderación de los niveles de madurez de desempeño como se muestra en la Tabla 1 a continuación:

Tabla 1. Niveles de Madurez de Desempeño

NIVELES DE MADUREZ DE DESEMPEÑO		
Requisito excluido bajo los parámetros de ISO 9001:2008	NA	No Aplica
Requisito aplicable sin diseño, desarrollo e implementación	AP	0%
Requisito en proceso de diseño y/o desarrollo	DD	25%
Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias	IM	50%
Requisito implementado y auditado con resultados conformes	IA	75%
Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo	MC	100%

Autores del proyecto

Tabla 2. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad para la FCV Universidad Corporativa

NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
		NA	A P O	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
4. SISTEMA DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES			X				No se evidencia la identificación de los procesos en la FCV. UC ni su interacción con los procesos corporativos
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.1 Generalidades		X				
		4.2.2 Manual de Calidad		X				La FCV. UC se rige bajo los lineamientos del Manual de Gestión de la Calidad de la FCV pero este no contempla la FCV. UC dentro de su alcance
		4.2.3 Control de los documentos		X				No se cuenta con los procesos documentados en la FCV. UC
		4.2.4 Control de los registros		X				No se tienen establecidos registros
Promedio		0%						
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					X		La política y objetivos de la calidad están establecidos y comunicados dentro por medio de la página de calidad
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE			X				No se han determinado los requisitos de cliente
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					X		Se tiene una política de calidad pero no se ha determinado que es adecuada al propósito de la FCV. UC
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 Objetivos de la calidad				X		Están establecidos los objetivos de calidad dentro de la FCV pero no se tiene en cuenta la FCV. UC
		5.4.2 Planificación del SGC		X				No se cuenta con una planificación del SGC para la FCV. UC
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 Responsabilidad y autoridad			X			No se tiene claridad de las responsabilidades para algunos de los cargos de la FCV. UC
		5.5.2 Representante de la dirección					X	Se tiene designado un representante de la dirección
		5.5.3 Comunicación interna					X	La FCV. UC cuenta con medios de comunicación establecidos por la FCV
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 Generalidades		X				
		5.6.2 Información de entrada para la revisión		X				La FCV. UC no está incluida en el SGC de la FCV por tanto no se realiza revisión por la dirección para la UEN
5.6.3 Resultados de la revisión			X				No se realiza revisión por la dirección para esta UEN	
Promedio		33,3%						

NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
		N A	A P O	D D 25	IM 50	IA 75	MC 100	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS				X			No se tiene determinados los recursos necesarios para el SGC de la FCV. UC
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 Generalidades			X			No se tiene determinados los requisitos con base en educación, formación, habilidades y experiencia para todos los cargos de la FCV. UC
		6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia			X			No se tiene determinados los requisitos con base en educación, formación, habilidades y experiencia para todos los cargos de la FCV. UC
	6.3 INFRAESTRUCTURA						X	Se cuenta con una infraestructura apropiada para el desarrollo de los procesos al interior de la FCV. UC.
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO						X	El ambiente de trabajo es apropiado para el buen funcionamiento de las actividades de la FCV. UC
Promedio		62,50%						
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			X				No se tienen establecidos los procesos documentados
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto		X				No están definidos los requisitos relacionados con el producto
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto		X				No se cuenta con registros que evidencien los requisitos relacionados con el producto
		7.2.3 Comunicación con el cliente		X				No se tienen determinadas disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, la retroalimentación se realiza verbalmente.
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo		X				No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		X				No están definidos los elementos de entrada.
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo		X				No se verifica el cumplimiento de los elementos de entrada ya que no están definidos

NTC ISO 9001:2008			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
			N A	A P O	D D 25	IM 50	IA 75	MC 100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo		X					No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo		X					Al no definir correctamente las entradas de diseño y desarrollo no se puede verificar que las salidas cumplan con los requisitos de entrada.
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo		X					No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos
		7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo		X					No se realiza ningún control de los cambios de diseño y desarrollo
	7.4 COMPRAS	7.4.1 Proceso de compras				X			Requisito implementado, con resultados registros y evidencias
		7.4.2 Información de las compras				X			Requisito implementado, con resultados registros y evidencias
		7.4.3 Verificación de los productos comprados				X			Requisito implementado, con resultados registros y evidencias
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio		X					No se cuenta con procesos documentados para la producción y prestación del servicio
		7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		X					No se cuenta con procesos documentados para la producción y prestación del servicio
		7.5.3 Identificación y trazabilidad		X					No existen los medios adecuados de identificación lo que impide que se realice la trazabilidad.
		7.5.4 Propiedad del cliente		X					No se tienen mecanismos de identificación de la propiedad del cliente
		7.5.5 Preservación del producto		X					No se evidencia ningún control sobre la preservación del producto
	7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN		X						Requisito Excluido
	Promedio			8%					

NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
		N A	A P O	D D 25	IM 50	IA 75	MC 100	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES				X			La FCV. UC no cuenta con indicadores que permitan realizar seguimiento a las actividades desarrolladas y tomar acciones que permitan su mejora continua
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 Satisfacción del cliente		X				No se tienen determinados los métodos para obtener la información relativa a la percepción del cliente
		8.2.2 Auditoría interna		X				No se cuenta con procesos documentados. No se han programado auditorías internas para esta UEN
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		X				No se cuenta con indicadores definidos
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto		X				No se tienen establecidos los requisitos del producto lo que imposibilita realizar seguimiento y medición de sus características
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			X				No se tienen determinados los criterios de identificación de producto no conforme
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS			X				No se tienen indicadores definidos que permitan cuantificar la eficacia de los procesos
	8.5 MEJORA	8.5.1 Mejora continua		X				No se ha incentivado la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora
		8.5.2 Acción correctiva		X				Se tiene establecido un procedimiento documentado aplicable para la FCV UC, sin embargo no se evidencia la toma de acciones correctivas
		8.5.3 Acción preventiva		X				Se tiene establecido un procedimiento documentado aplicable para la FCV UC, sin embargo no se evidencia la toma de acciones preventivas
Promedio		0%						

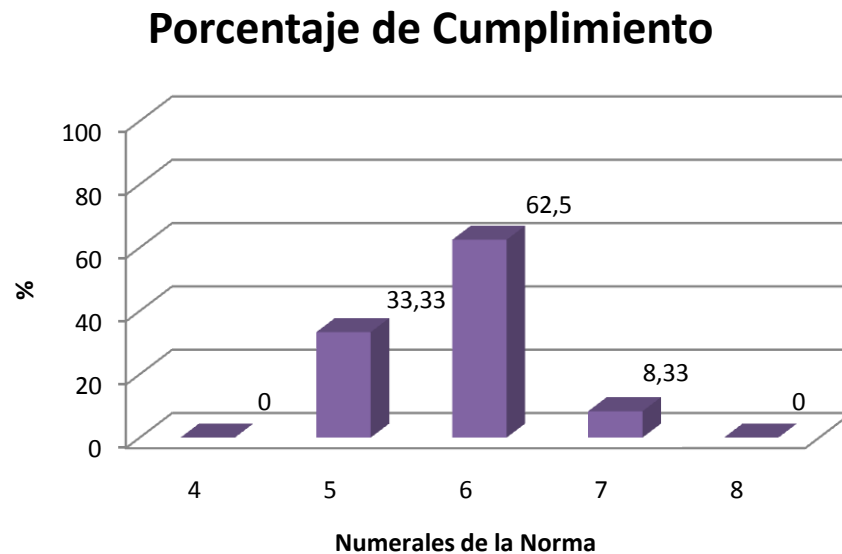
Autores del proyecto

4.5. INFORME Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Luego de realizado el diagnóstico y tener contacto con la FCV. Universidad Corporativa se pudo evidenciar la problemática que se presenta en la Fundación Cardiovascular de Colombia al no tenerla en cuenta dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad como nueva Unidad Empresarial de Negocios.

Para obtener los resultados se sumaron los porcentajes de cumplimiento correspondientes a cada uno de los requisitos de la norma y esta cifra se dividió en el total de requisitos por numeral. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

Figura 9. Porcentaje de cumplimiento



Autores del proyecto

Se realizó el informe y análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico y se identificaron los requisitos que se deben implementar para lograr el cumplimiento de la norma

- Los numerales 5 y 6 tienen un alto porcentaje en el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma en comparación con los numerales 4, 7 que tienen como porcentaje de cumplimiento 0% y el 8 que tiene un porcentaje del 10% con respecto a su desarrollo en la UEN.

- El numeral 6 mostró un porcentaje de cumplimiento del 62,5%, lo que indica que la gestión de los recursos en la UEN, se cumple adecuadamente para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La FCV. Universidad Corporativa presentó baja madurez en el numeral 7 con un resultado del 8.33% haciendo que coincida con el análisis que se realizó previamente al diagnóstico, teniendo en cuenta que este numeral contiene los requisitos referentes a los procesos misionales de la UEN.
- No se cuenta con mecanismos para la identificación del producto no conforme y el control del mismo mediante la toma de acciones correctivas y preventivas al interior de la FCV. Universidad Corporativa, resultado reflejado en el bajo porcentaje de cumplimiento obtenido en el numeral 8.
- Debido a que la FCV. Universidad Corporativa es una nueva Unidad Empresarial de Negocios de la Fundación Cardiovascular de Colombia, se rige bajo los lineamientos ya establecidos en su Sistema de Gestión de la Calidad lo que justifica los niveles de madurez de los numerales 5 y 6 obtenidos en el diagnóstico.
- El resultado del porcentaje en el numeral 4 fue de 0% debido a que la FCV. Universidad Corporativa es una unidad no controlada dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV, esto debido a que la UEN fue formalizada dentro de la organización a inicios del presente año.
- El resultado promedio total del nivel de madurez de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 fue de veinte punto ochenta y tres por ciento (20,83%) evidenciando la necesidad de comenzar con el proceso de diseño de un SGC para la FCV. Universidad Corporativa.
- Se encontró total disposición e interés por parte de la Dirección para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la FCV. UC. con el fin de integrarse al SGC de la FCV.
- El numeral 7.6 “Control de los equipos de seguimiento y medición” en la FCV. UC fue excluido del Sistema de Gestión de la Calidad debido a la naturaleza de los procesos que se realizan dentro de la UEN.
- Los colaboradores de la FCV. UC dan cumplimiento parcial a algunos requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008 pero no se están realizando los procedimientos adecuados para obtener las evidencias y estandarización de los mismos.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Fundación Cardiovascular de Colombia se realiza mediante la implementación y seguimiento de los planes de acción de cada una de las Unidades Empresariales de Negocio, estos son estructurados con base a los lineamientos proporcionados por el proceso de Direccionamiento Estratégico, el cual tiene bajo su responsabilidad la planeación estratégica que constituye el marco de referencia para las definiciones estratégicas de la organización.

El diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para FCV Universidad Corporativa, se contempló en el plan de acción de Planeación y Gestión de la Calidad como resultado de una decisión estratégica tomada por la organización con el propósito de integrar a la FCV Universidad Corporativa al Sistema de Gestión ya establecido y aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación eficaz del sistema, la estandarización de sus procesos y su mejora continua.

La planificación del Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001 versión 2008 para FCV Universidad Corporativa, se realizó teniendo como base el análisis de los resultados del diagnóstico, los lineamientos y políticas establecidas a nivel organizacional y con la colaboración del Jefe de Planeación y Gestión de la Calidad, el Ingeniero Norberto Morales, quien fue delegado por la Dirección Ejecutiva como representante de la dirección y es el responsable del proceso Gestión de la Calidad que se maneja de manera corporativa y es aplicado a todas las UEN.

5.1. ALCANCE

El alcance del sistema de gestión de la calidad de FCV Universidad Corporativa contempla el “Diseño, ejecución y evaluación de programas académicos, desarrollo y gestión de convenios referentes a educación y prácticas profesionales con entes externos”.

Se solicitó a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad la ampliación del alcance actual del Sistema de Gestión el cual no contempla a la FCV Universidad Corporativa.

5.2. EXCLUSIONES

Se excluyó del sistema de gestión de la calidad de FCV Universidad Corporativa el numeral (7.6) Control de los Equipos de Seguimiento y medición. Debido a la naturaleza de sus procesos el seguimiento y medición no se realiza mediante equipos físicos, se estableció un sistema de indicadores y otras herramientas destinadas para este fin.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La FCV Universidad Corporativa se integró al sistema de gestión de la calidad establecido, documentado, implementado y mantenido por la Fundación Cardiovascular de Colombia con el apoyo de la Oficina de Planeación y Calidad y para el cual se establece la política de calidad de la de la siguiente manera:

“La Fundación Cardiovascular de Colombia fundamenta el desarrollo de su trabajo en el firme compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas de sus clientes buscando la excelencia de sus productos y servicios a través de un proceso de mejoramiento continuo e innovación tecnológica, que permita el crecimiento y competitividad de la organización cumpliendo con requisitos integrales del sistema de gestión, soportado en la satisfacción, competencias y valores de nuestros colaboradores que se desempeñan en un ambiente limpio y seguro”

Por tratarse de una Unidad Empresarial de Negocio que no concentra sus esfuerzos en la prestación de servicios de salud sino en la educación como pilar esencial para el desarrollo de sus procesos misionales y con el ánimo de crear una cultura organizacional de calidad en los colaboradores de la FCV Universidad Corporativa, se propuso a la Dirección de la UEN el establecimiento de una política interna de calidad alineada con la política y los objetivos de calidad institucionales que permita a sus colaboradores percibir con mayor propiedad su aporte al sistema de gestión de calidad y al cumplimiento de los objetivos y la política de calidad.

Para estructurar la política interna de calidad se utilizó la metodología de la matriz “Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes”, se programaron jornadas destinadas para el desarrollo de la actividad y los factores a utilizar

en la matriz fueron definidos por la Directora de la Universidad Corporativa, la Coordinadora Operativa, el Coordinador Académico y Curricular, un representante de los Facilitadores y los autores del proyecto; estos factores se ponderaron según su nivel de importancia y se determinó una escala de puntuación con valores que serían asignados de la siguiente manera:

Tabla 3. Escala de puntuación, matriz “Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes”

Relación de impacto	Valor
Ninguna	0
Baja	1
Media Baja	2
Media	3
Media Alta	4
Alta	5

Autores del proyecto

La actividad fue desarrollada en las instalaciones de FCV Universidad Corporativa y se contó con la presencia de los colaboradores, responsables y líderes de los procesos quienes hicieron sus aportes para la construcción de la política interna de calidad

El resultado de la matriz se presenta en la Tabla 4

Tabla 4. Matriz Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes

		EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA							TOTAL	
		2	6	4	5	3	7	1		
FACTORES		Personal Calificado	Mejora Continua	PEI	Convenios y alianzas	Tecnología Adecuada	Diseño y ejecución de Programas	Divulgación	TOTAL	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	7	Fortalecimiento de competencias	70	210	84	175	105	245	7	896
	4	Actualización tema específico	40	120	80	100	36	140	12	528
	5	Entrenamiento	50	150	60	125	45	175	5	610
	1	Certificación	10	6	12	25	3	35	1	92
	6	Programas de alta calidad	60	180	120	150	90	210	18	828
	3	Infraestructura adecuada	30	90	36	45	45	63	3	312
	2	Apoyo de nuevos proyectos	20	60	40	50	30	42	2	244
TOTAL		280	816	432	670	354	910	48		

Autores del proyecto

Figura 10. Desarrollo matriz Necesidades de la empresa vs. Necesidades y expectativas de los clientes



Autores del proyecto

Según los puntajes obtenidos por cada uno de los factores, se ordenaron y los que resultaron con una calificación mayor se tuvieron en cuenta para definir la política interna de calidad. Con base en los resultados de la matriz y los aportes realizados por los colaboradores, se definió la política interna de calidad para FCV Universidad Corporativa de la siguiente manera:

“La FCV. Universidad Corporativa, como unidad empresarial de negocio de la Fundación Cardiovascular de Colombia, está comprometida con la formación integral de sus colaboradores y la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes a través de el diseño y ejecución de programas académicos de alta calidad y alianzas estratégicas con entidades educativas, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión, las actividades médico-asistenciales, tecnológicas, administrativas y al desarrollo de la institución”

Esta política fue socializada, comunicada y entendida al interior de la Unidad Empresarial de Negocio y será revisada para su continua adecuación.

5.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

La organización ha definido como objetivos del sistema de gestión de calidad, los siguientes:

- Garantizar la excelencia en la gestión del servicio
- Promover la cultura de responsabilidad ambiental

- Promover la seguridad y la salud de las partes interesadas
- Lograr el mejoramiento continuo en la gestión
- Incrementar la satisfacción del talento humano

Estos objetivos de calidad son de carácter general y aplican para toda la Fundación Cardiovascular de Colombia, sin embargo, se hizo necesario definir objetivos de calidad propios para la UEN con el fin de proporcionar una herramienta de medición y seguimiento al grado en que se está dando cumplimiento a la política de calidad, tomando como marco de referencia la política interna de calidad de la FCV Universidad Corporativa, la política y los objetivos de calidad del sistema de gestión, se definieron los siguientes objetivos de calidad para la UEN:

- Garantizar la excelencia en la gestión del servicio
- Incrementar la satisfacción del talento humano
- Lograr el mejoramiento continuo en la gestión
- Gestionar de manera eficiente alianzas estratégicas que permitan garantizar la calidad de los programas ofertados.

Dado que FCV Universidad Corporativa se incorporó al sistema de gestión de calidad ya establecido en la Fundación Cardiovascular, los objetivos de calidad de la UEN guardan relación directa con los objetivos de calidad generales, de esta manera se dará cumplimiento a la política interna de calidad establecida y a su vez a la política de calidad general que proporciona los lineamientos para el sistema de gestión.

Para medir el grado de cumplimiento en FCV Universidad Corporativa, se diseñaron los siguientes indicadores asociados a los objetivos de calidad.

Tabla 5. Indicadores asociados a los objetivos de calidad

OBJETIVO	INDICADOR	META
Garantizar la excelencia en la gestión del servicio	Evaluación Programa Académico Desempeño Facilitador	≥4 ≥4
Incrementar la satisfacción del talento humano	Nivel de satisfacción del cliente interno	>96%
Lograr el mejoramiento continuo en la gestión	Proactividad FCV Universidad Corporativa	>1%
Gestionar de manera eficiente alianzas estratégicas que permitan garantizar la calidad de los programas ofertados	Porcentaje de convenios vigentes con requisitos legales y otros requisitos actualizados	>90%

Autores del proyecto

5.5. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE FCV UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Al realizar el diagnóstico inicial, se determinó que en FCV Universidad Corporativa no se tenían determinados sus procesos, su secuencia e interacción ni los criterios y métodos necesarios para asegurar su eficacia.

Por medio de un análisis y estudio de las actividades realizadas al interior de la UEN, entrevistas y acercamientos con cada uno de los colaboradores, se establecieron los procesos propios de la línea básica o llamados también procesos misionales, sus objetivos, responsables, el alcance de cada uno de ellos y su interacción como se presenta a continuación.

5.5.1. Diseño Curricular

El objetivo de este proceso es diseñar currículos de acuerdo con las necesidades de formación identificadas por las áreas y validadas por la Dirección de Desarrollo Organizacional, que fortalezcan las competencias laborales de los colaboradores de la FCV. El responsable es el Coordinador Académico

5.5.2. Ejecución Curricular

El objetivo de este proceso es desarrollar las actividades educativas del currículo, cumpliendo con la normatividad, requisitos legales y lineamientos establecidos.

El responsable es el Facilitador

5.5.3. Evaluación de los Aprendizajes

El objetivo de este proceso es valorar el aprendizaje en su proceso y resultados.

El responsable es el Facilitador

5.5.4. Gestión de Convenios

El objetivo de este proceso es administrar la aprobación, legalización, seguimiento y evaluación de los convenios suscritos por la Fundación Cardiovascular de Colombia con las Instituciones de Educación.

Se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección FCV Universidad Corporativa

5.6. MAPA DE PROCESOS

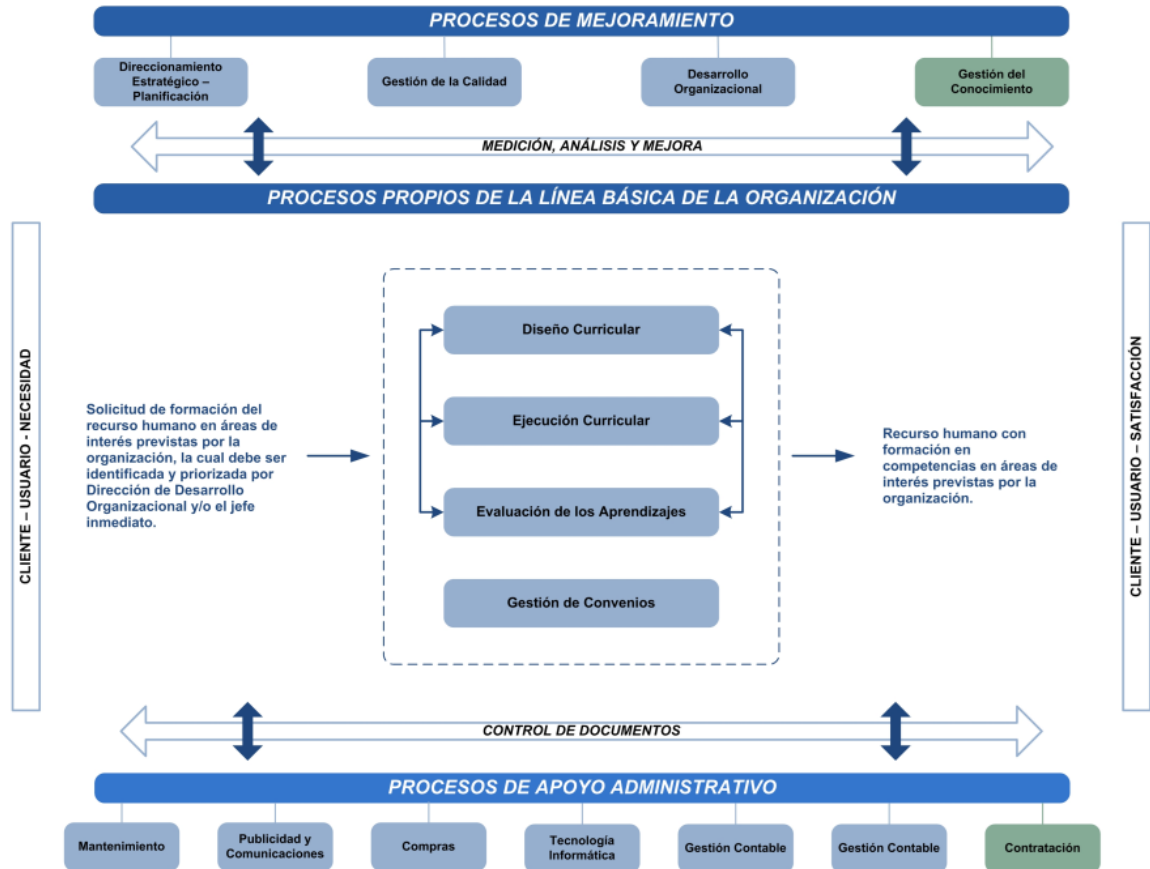
Una vez identificados los procesos misionales, se determinaron los procesos de mejoramiento y de apoyo para FCV Universidad Corporativa con el soporte del Jefe de Planeación y Calidad, estos están definidos de la siguiente manera:

- **Procesos de mejoramiento:** son aquellos procesos gerenciales que tienen un carácter estratégico, estos definen el rumbo y los lineamientos generales por los cuales se rige toda la organización.
- **Procesos de apoyo administrativo:** son aquellos procesos que brindan soporte a todas las UEN en el desarrollo de su misión y aunque no están relacionados directamente con las labores propias de la UEN si contribuyen a que los procesos misionales se desarrollen de forma eficaz.

Como etapa final se elaboró un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos misionales de FCV Universidad Corporativa, los de mejoramiento, de apoyo administrativo, las entradas y las salidas del macroproceso de la UEN.

A continuación se presenta el mapa de procesos de FCV Universidad Corporativa

Figura 11. Mapa de procesos FCV Universidad Corporativa



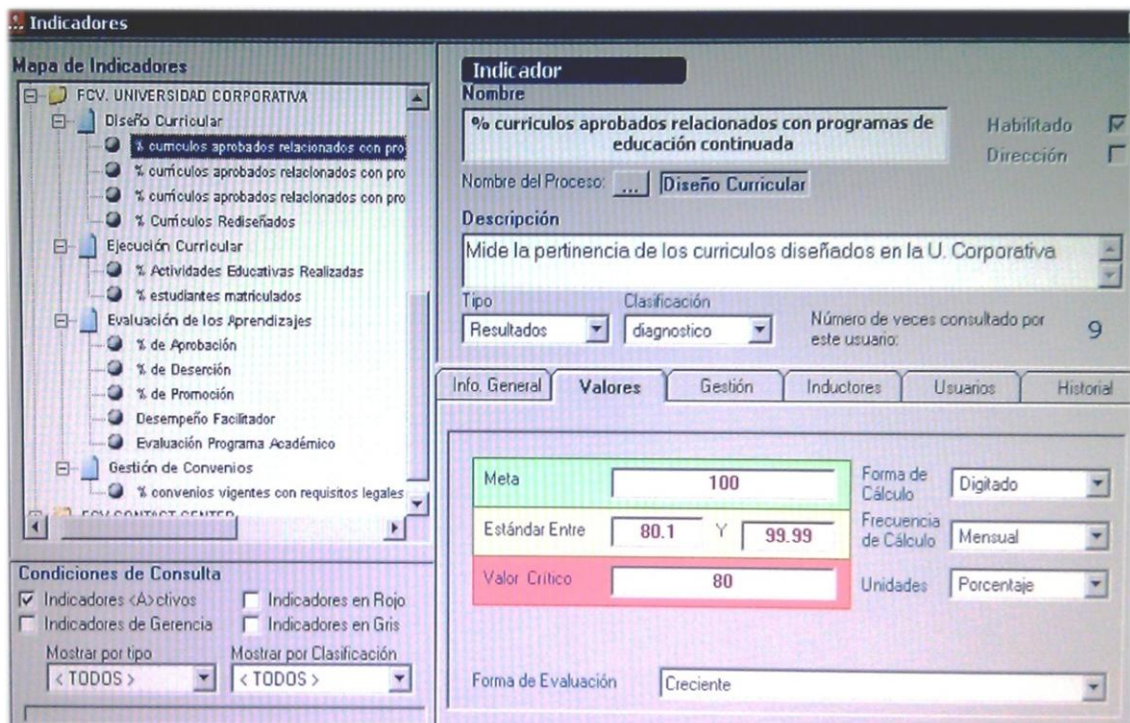
Autores del proyecto

5.7. DISEÑO DE INDICADORES

Con el objetivo de contar con una herramienta que permita realizar una evaluación al desempeño de los procesos, cuantificar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas y como elemento de entrada para la toma de decisiones, se diseñaron indicadores asociados a los procesos establecidos y se estipuló para cada uno de ellos la fórmula del cálculo, el responsable del cálculo, el tipo de indicador, la frecuencia en que debe ser calculado, la meta, el valor estándar, el valor crítico, el propósito del indicador y la fuente de información que proveerá los datos necesarios para alimentarlo.

La FCV cuenta con una herramienta informática llamada “Tablero de Mando Integral” mediante la cual realiza el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad, en esta plataforma son cargados todos los indicadores del sistema de gestión para su análisis en tiempo real, una vez son alimentados según los parámetros establecidos, el software realiza el cálculo del resultado del indicador, permitiendo al responsable del análisis monitorear los resultados y tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea el caso, estas acciones se deben documentar según lo establecido por la organización.

Figura 12. Tablero de mando integral



Fundación Cardiovascular de Colombia. Sistema de Administración Hospitalaria Integral SAHI.

El Tablero de Mando Integral cuenta con una interfaz gráfica que permite al usuario identificar el estado de cumplimiento del indicador mediante ayudas visuales, si el indicador se encuentra en el valor crítico o inferior se asigna el color rojo, si se encuentra

en el rango del valor estándar se asigna el color amarillo y si el indicador está cumpliendo con la meta se asigna el color verde.

Con la colaboración de la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad se crearon perfiles a los colaboradores de la FCV Universidad Corporativa para permitir el acceso al Tablero de Mando Integral, se establecieron los privilegios necesarios con el fin de proteger la información y solamente los responsables del cálculo de los indicadores tienen permiso para hacer el ingreso de los datos.

A continuación se presentan los indicadores asociados a los procesos de FCV Universidad Corporativa

5.7.1. Indicadores proceso Diseño Curricular

Tabla 6. Indicadores proceso Diseño Curricular

Nombre del indicador	Fórmula	Tipo	Unidad de Medida	Frecuencia de cálculo	Meta	Valor Crítico	Propósito	Fuente de Información
Porcentaje de currículos aprobados	$\frac{\text{Número de currículos aprobados}}{\text{Total de currículos presentados}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	100%	80%	Identificar porcentaje de currículos diseñados son aprobados	Actas de reunión Comité Académico
Porcentaje de currículos rediseñados	$\frac{\text{Número de currículos rediseñados}}{\text{Total de currículos aprobados}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	$\leq 25\%$	$\leq 10\%$	Identificar el porcentaje de currículos diseñados que deben someterse a rediseño	R-DICU-01 Ficha del Programa R-DICU-03 Solicitud Rediseño Curricular

Autores del proyecto

5.7.2. Indicadores proceso Ejecución Curricular

Tabla 7. Indicadores proceso Ejecución Curricular

Nombre del indicador	Fórmula	Tipo	Unidad de Medida	Frecuencia de cálculo	Meta	Valor Crítico	Propósito	Fuente de Información
Porcentaje de estudiantes matriculados	$\frac{\text{Número de estudiantes matriculados}}{\text{Número de cupos ofertados por programa}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	100%	80%	Identificar el flujo de estudiantes matriculados	R-DICU-01 Ficha del Programa R-EJECU-03 Formato de Matrícula
Porcentaje de actividades educativas realizadas	$\frac{\text{Número de Actividades Educativas Realizadas}}{\text{Número de Actividades Educativas Programada}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	100%	90%	Determinar el grado de cumplimiento del programa	R-DICU-02 Mapa Curricular R-EJECU-01 Planilla de Notas

Autores del proyecto

5.7.3. Indicadores proceso Evaluación de los Aprendizajes

Tabla 8. Indicadores proceso Evaluación de los Aprendizajes

Nombre del indicador	Fórmula	Tipo	Unidad de Medida	Frecuencia de cálculo	Meta	Valor Crítico	Propósito	Fuente de Información
Porcentaje de aprobación	$\frac{\text{Número de estudiantes aprobados}}{\text{Número total de estudiantes evaluados}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	100 %	80%	Identificar el índice de estudiantes que aprueban el programa	R-EVAP-02 Notas Finales del Programa
Desempeño o facilitador	Media aritmética de preguntas de la evaluación del facilitador	Eficiencia	Calificación	Trimestral	≥4	3,5	Medir la eficiencia del desempeño del facilitador	R-EVAP-01 Evaluación del Facilitador y del Programa Académico
Evaluación programa académico	Media aritmética de preguntas de la evaluación del Programa Académico	Eficiencia	Calificación	Trimestral	≥4	3,5	Medir la eficiencia e identificar el cumplimiento de los objetivos del programa académico ofertado	R-EVAP-01 Evaluación del Facilitador y del Programa Académico
Porcentaje de deserción	$\frac{\text{Número de estudiantes que desertan del programa}}{\text{Número total de estudiantes matriculados}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	≤ 15%	25%	Identificar el porcentaje de estudiantes que se retiran del programa académico.	R-EVAP-02 Notas Finales del Programa R-EJECU-03 Formato de Matrícula

Autores del proyecto

5.7.4. Indicadores proceso Gestión de Convenios

Tabla 9. Indicadores proceso Gestión de Convenios

Nombre del indicador	Fórmula	Tipo	Unidad de Medida	Frecuencia de cálculo	Meta	Valor Crítico	Propósito	Fuente de Información
Porcentaje de convenios vigentes con requisitos legales y otros requisitos actualizados	$\frac{\text{Número de convenios vigentes actualizados}}{\text{Número total de convenios vigentes}} * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Trimestral	>90 %	70%	Medir la eficiencia del proceso de gestión de convenios	R-GECO-01 Lista de Chequeo de Archivo de Convenios

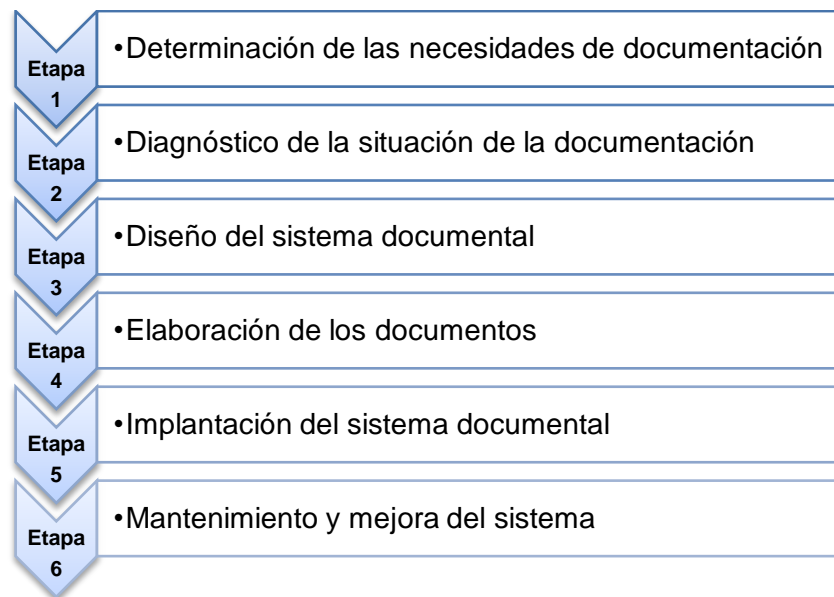
Autores del proyecto

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación es uno de los pilares fundamentales en un Sistema de Gestión, en ella se plasma la forma de operar de la organización, la información que permite el desarrollo y el control de los procesos, brinda consistencia en las operaciones, establece la forma de realizar las actividades para cumplir los requisitos del cliente, legales aplicables y otros requisitos que la organización especifique; provee la base para auditar el Sistema de Gestión de la Calidad, permite realizar trazabilidad y proporciona evidencias objetivas, lo que la convierte en una herramienta indispensable al momento de la toma de decisiones.

El proceso de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para FCV Universidad Corporativa se desarrollo en base a la metodología descrita a continuación.

Figura 13. Metodología para la implementación de un sistema documental



Autores del proyecto

6.1. DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN

La primera etapa del diseño e implementación del sistema documental para FCV Universidad Corporativa tuvo como objetivo principal la determinación de los tipos de documentos que debían existir para garantizar que los procesos se llevaran a cabo bajo condiciones controladas.

Tomando como marco referencial las normas ISO 9001:2008, NTC 5555, GTC 200 y las regulaciones específicas para el sector tales como la ley 115 de 1994, ley 1164 de 2007, el decreto 2888 de 2007, decreto 1665 de 2002, decreto 3616 de 2005 y el decreto 2376 de 2010, se identificaron los documentos aplicables a la UEN y obligatorios para el Sistema de Gestión de la Calidad, dentro de los cuales se destacan:

- Política y Objetivos de Calidad documentados
- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados para:
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Auditorías Internas
 - Control del producto no conforme
 - Acciones correctivas
 - Acciones preventivas
- Procedimientos generales y específicos
- Instructivos
- Registros

Además se deben tener en cuenta los documentos requeridos para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por los clientes, requisitos legales aplicables y otros requisitos definidos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectiva de sus procesos.

6.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Con base en la información recolectada en la etapa anterior se dio inicio a la segunda etapa, el objetivo fue conocer la situación de la documentación existente en la organización y aplicable a la UEN y comparar los resultados con las necesidades de documentación identificadas previamente.

Se analizaron nuevamente los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial aplicado haciendo énfasis en los numerales relacionados los requisitos de la documentación. Dado que la FCV cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implementado, mantenido y mejorado, se verificó la existencia de los siguientes documentos de carácter general y aplicable a FCV Universidad Corporativa:

- Política y Objetivos de Calidad documentados
- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados y registros asociados para:
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Auditorías Internas
 - Control del producto no conforme
 - Acciones correctivas
 - Acciones preventivas

Estos documentos fueron revisados y se llegó a la conclusión que con excepción de la política y objetivos de calidad, en ninguno de ellos se incluía a FCV Universidad Corporativa, los colaboradores no tenían claridad acerca de los procedimientos y registros, no se estaba dando cumplimiento a lo establecido en los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008, los registros asociados no se estaban diligenciando, no se realizaba la identificación del producto no conforme y no se evidenció la toma de acciones correctivas y/o preventivas ni la realización de auditorías internas.

Como resultado de la planificación del Sistema de Gestión previamente realizada, se definieron los procesos misionales para FCV Universidad Corporativa y sus responsables,

adicionalmente se diseñó un mapa de procesos con su secuencia e interacción. Según lo establecido en el procedimiento de control de documentos, se hace necesario realizar una caracterización para cada uno de los procesos identificados, la organización tenía dispuesto un formato para tal fin.

Se realizaron entrevistas a los colaboradores con el objetivo de determinar la existencia de documentos y registros asociados a los procesos, no se encontraron procedimientos ni instructivos documentados donde se establecieran los lineamientos y la descripción de las actividades realizadas, los registros que se tenían en uso no estaban estandarizados y tampoco cumplían con lo establecido en el procedimiento de Control de los Registros, todos se habían diseñado e implementado de manera empírica y de acuerdo a las necesidades para el desarrollo de los procesos.

Los procesos de mejoramiento y de apoyo administrativo asociados a FCV Universidad Corporativa se encuentran contemplados dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, como son procesos transversales y aplicables en su mayoría para toda la organización, tienen implementada su propia documentación la cual se extiende a todas las UEN, macroprocesos y procesos a los que brindan soporte. Se pudo observar que los registros asociados a estos procesos se estaban diligenciando de manera adecuada y que al ser de carácter genérico eran apropiados para su uso al interior de la UEN.

El informe de este diagnóstico y las conclusiones del análisis fueron presentados al Jefe de Planeación y Gestión de la Calidad, de igual manera se comunicaron a la Dirección de la FCV Universidad Corporativa.

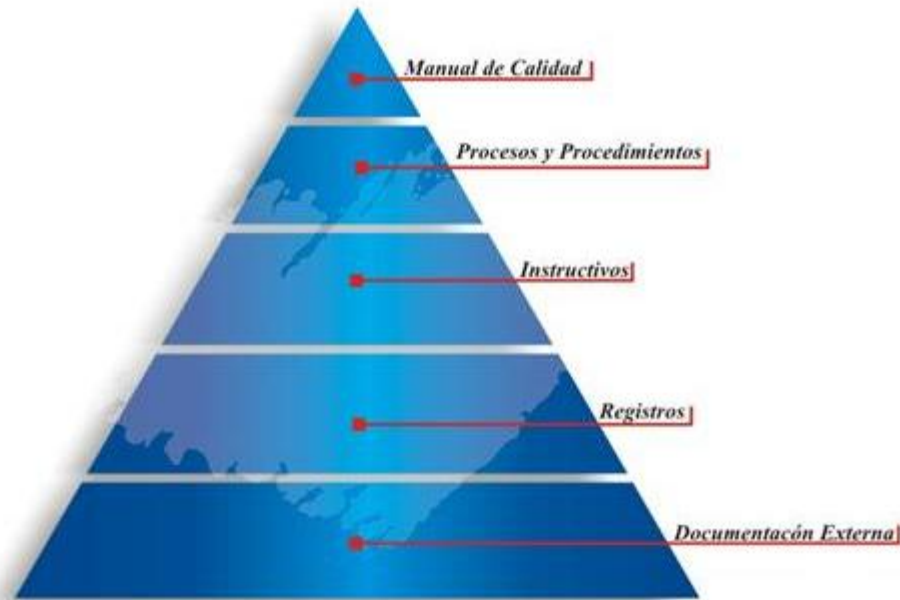
6.3. DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

En la tercera etapa se identificaron todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental con base en las políticas establecidas por la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad en el procedimiento de Control de Documentos y el procedimiento de Control de los Registros.

6.4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Cardiovascular de Colombia sigue la estructura piramidal como se muestra en la figura 14 y contiene los siguientes documentos:

Figura 14. Pirámide documental del Sistema de Gestión de la Calidad



I-GESCAL-3010 Manual de Gestión de la Calidad

- **Manual de Calidad:** es el documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV¹⁶, en el se plantea la política y los objetivos de calidad, se describen las herramientas para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008 y está apoyado en los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad determinados por la organización.
- **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados¹⁷, estos son planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. Los procesos de la

¹⁶ ISO 9000:2005

¹⁷ ISO 9000:2005

FCV están clasificados en: Propios de la línea básica de la organización, de Mejoramiento y de Apoyo Administrativo.

- **Procedimientos:** es un documento en el cual se definen los flujos de información y las responsabilidades específicas para la realización de actividades del proceso.
- **Instructivos:** documento que proporciona instrucciones detalladas para realizar una actividad, los instructivos deben ser útiles para brindar capacitación al personal
- **Registros:** formatos diseñados para que al ser diligenciados presenten resultados e información en forma organizada, completa y legible con el propósito de comunicar información, almacenarla y permitir la trazabilidad de actividades y elementos.
- **Documentación Externa:** aquellos generados por entidades distintas a la empresa tales como las normas técnicas colombianas, especificaciones de los clientes, decretos contables, estándares nacionales e internacionales de calidad. Estos documentos pueden estar Controlados o no Controlados.

6.4.1. Contenido de las Caracterizaciones

La caracterización del proceso es un documento donde se define el objetivo de un proceso y los aspectos más relevantes para lograrlo con un enfoque de calidad, algunos de estos aspectos son: requisitos legales y del cliente, actividades, responsabilidades, elementos de entrada para transformar, resultados del proceso, documentos relacionados, entre otros.

Todas las caracterizaciones deben realizarse en el formato establecido por la organización como se muestra en la figura 15 y debe tener los siguientes puntos:

- *Responsable del proceso:* cargo con la responsabilidad de gestionar e integrar los elementos del proceso.
- *Objetivo del proceso:* lo que se desea obtener con la ejecución del proceso y las condiciones o características que se desean.
- *Recursos del proceso:*
 - *Humanos:* cargos que son necesarios para la ejecución del proceso.

- *Infraestructura:* equipos, maquinaria, herramientas y software que son únicas y primordial para el desarrollo adecuado de las actividades del proceso.
- *Ambiente de trabajo:* condiciones ambientales requeridas para que el proceso se desarrolle eficientemente y que influyen directamente en la calidad del producto o servicio final, dichas condiciones deben definirse en términos cuantificables, tales como temperatura, ruido, ventilación, etc.
- *Requisitos por cumplir (Cliente, legales, organización):* requisitos implícitos del cliente o documentos que describen sus requisitos explícitos. Leyes y reglamentaciones vigentes que aplican al proceso y se deben tener en cuenta durante la ejecución.
- *Requisitos de ISO 9001 relacionados:* numerales de la norma ISO 9001 que aplican al desarrollo del proceso y deben tenerse en cuenta en el establecimiento y ejecución de las actividades.
- *Seguimiento del proceso:* mecanismos no cuantitativos para evaluar avances y desempeño del proceso. En la FCV se tiene definido a través de auditorías internas, reuniones de grupo primario, principalmente.
- *Medición del proceso:* se realiza mediante indicadores, los cuales deben tener inicialmente definido en proceso su nombre, fórmula, meta, frecuencia de medición y el tipo de atributo que miden del proceso, eficiencia o eficacia, esta información debe estar registrada en el R-DIREST-09 Hoja de Vida del Indicadores.
- *Documentos proceso:* se citan los procedimientos e instructivos del proceso, los registros no se mencionan debido a su volumen y dinámica de cambio, por tal motivo solo se mencionan y referencian dentro de los documentos de procedimientos y registros.
- *Descripción actividades del proceso:* esta descripción debe aclarar la secuencia de las actividades del proceso teniendo en cuenta el ciclo PHVA, donde se describe que actividades del proceso son del Planear, del Hacer, Verificar y del Actuar, además de las interacciones existentes con otros procesos de la organización; se debe identificar el proceso proveedor y las entradas que entrega, las actividades y sus responsables (cargos) y las salidas o productos para sus respectivos procesos clientes (cargos u otros procesos).

Figura 15. Formato Caracterización e interacción del proceso

CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO		FCV Universidad Corporativa			
PROCESO: <nombre del proceso>		Version:	PC-<codigo>		
		Página 1 de 1			
OBJETIVO DEL PROCESO:		RESPONSABLE PROCESO:			
POLITICAS:					
RECURSOS:		DOCUMENTOS PROCESO:			
- <i>Humanos:</i>					
- <i>Infraestructura:</i>					
- <i>Ambiente de trabajo:</i>					
REQUISITOS (Criterios) POR CUMPLIR (Cliente, Legales):					
REQUISITOS DE ISO 9001 RELACIONADOS:					
MONITOREO (Seguimiento) DEL PROCESO:					
MEDICION DEL PROCESO					
Nombre indicador	Formula indicador	Meta	Frecuencia Tipo de indicador		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO					
Proceso Proveedor (Quién)	Entrada (Qué entra)	Actividades	Responsable	Salida (Qué entrega)	Proceso Cliente (A quién)
Aprobado por:		Copia Controlada		Fecha de Aprobación: aa-mm-dd	

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

Fundación Cardiovascular de Colombia

6.4.2. Contenido de los Procedimientos

Los procedimientos se estructuran al menos con seis elementos, estos elementos son en orden de aparición los siguientes:

- *Propósito:* define el motivo por el cual se realiza una actividad y porque debe normalizarse. Si no puede decir por qué y para qué debe existir un procedimiento, entonces lo mejor es no hacerse ni escribirse.
- *Alcance:* debe identificarse el inicio y fin del procedimiento, ¿A quién se afecta? ¿A qué departamentos, secciones, servicios, o grupos incluye?
- *Responsable:* definir el cargo responsable de gestionar el adecuado desarrollo del procedimiento; si existen cargos responsables de actividades específicas dentro del procedimiento, estos quedarán enunciados dentro de éstas.
- *Definiciones.* describir el significado del vocabulario que sea importante aclarar y que aparece en la descripción de las actividades. Este deberá diligenciarse preferiblemente en orden alfabético.

- **Descripción de actividades:** se describe la forma de llevar a cabo la actividad particular. Definir: quien, qué hace, cuándo, que información o resultados se transmiten y a quién se entrega.
- **Documentos y Registros relacionados:** citar los nombres y los códigos de los procedimientos, instructivos y los registros utilizados.

Todos los procedimientos de la Fundación Cardiovascular de Colombia deben realizarse en el formato establecido por la organización como se muestra en la figura 16.

Figura 16. Formato Procedimientos

 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	<nombre del documento>		FCV Universidad Corporativa
	PROCESO: <nombre del proceso>		Versión: P-<código>
			Página 1 de 1
1. PROPÓSITO			
2. ALCANCE <i>(Desde donde hasta donde llegan las actividades del procedimiento.)</i>			
3. RESPONSABLE			
4. DEFINICIONES			
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS <i>(Procedimientos asociados, instructivos, registros y documentación externa: Código y Nombre. Los procedimientos e instructivos relacionados, deben nombrarse dentro de la descripción de actividades)</i>			
Aprobado por:	Copia Controlada	Fecha de Aprobación: aaaa-mm-dd	

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

Fundación Cardiovascular de Colombia


6.4.3. Contenido de los Instructivos

Existen dos tipos de instructivos, para el área asistencial y los instructivos administrativos, para el caso de FCV Universidad Corporativa aplican los instructivos administrativos, se deben realizar según el formato establecido por la organización como se muestra en la figura 17 y deben tener el siguiente contenido:

- **Propósito:** define el motivo por el cual se realiza una actividad y porque debe normalizarse.

- **Alcance:** debe identificarse el inicio y fin del procedimiento, ¿A quién se afecta? ¿A qué departamentos, secciones, servicios, o grupos incluye?
- **Definiciones:** describir el significado del vocabulario que sea importante aclarar y que aparece en la descripción de las actividades. Este deberá diligenciarse preferiblemente en orden alfabético.
- **Descripción de actividades:** se describe la forma específica de llevar a cabo la actividad particular. Definir qué se hace y cómo se hace.

Figura 17. Formato Instructivos

 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	<nombre del documento>		FCV Instituto del Corazón
	PROCESO: <nombre del proceso>		Versión: I-<codigo>
			Página 1 de 1

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Aprobado por:	Copia Controlada	Fecha de Aprobación: aaaa-mm-dd
---------------	------------------	---------------------------------


Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

Fundación Cardiovascular de Colombia

6.4.4. Contenido de los Registros

Los registros son propios de cada proceso, se deben realizar según el formato establecido por la organización como se muestra en la figura 18 y su contenido es establecido según las necesidades de información identificadas.

Figura 18. Formato Registros

 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	<nombre del documento>		FCV Universidad Corporativa
	PROCESO: <nombre del proceso>		Versión: R-<codigo>
			Página 1 de 1

Aprobado por:	Copia Controlada	Fecha de Aprobación: 8.888 -mm-dd
---------------	------------------	--

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

Fundación Cardiovascular de Colombia

6.4.5. Identificación y codificación

La identificación y codificación de los documentos está a cargo de la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

Se tiene establecido que todo documento debe tener como mínimo los siguientes elementos para su identificación:

1. Nombre del documento
2. Fecha de aprobación
3. Responsable de aprobación
4. Nombre de la institución (Fundación Cardiovascular de Colombia)

Adicionalmente la oficina de calidad podrá adicionar los siguientes elementos:

1. Proceso a la que pertenece el documento
2. Área, Dirección o UEN a la que pertenece el responsable de gestionar las actividades descritas en el documento.
3. Versión del documento (todos los documentos inician en versión 0)
4. Identificación del número de páginas
5. Código de identificación del documento

- **Código de identificación del documento:**

Todos los códigos de los documentos se componen de tres partes para facilitar su rápida identificación:

AAA - BBB - ##

AAA: Código Alfabético que identifica el tipo de documento

BBB: Código Alfabético o numérico que identifica el generador del documento

##: Consecutivo numérico que inicia en 01

El código alfabético que identifica el tipo de documento (AAA) se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Códigos alfabéticos documentación

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Caracterización de proceso	PC
Procedimiento	P
Instructivos	I
Registros	R

Fundación Cardiovascular de Colombia

La Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad estableció que para FCV Universidad Corporativa las Caracterizaciones de Proceso y a su vez los documentos pertenecientes al mismo (Documentos externos, Procedimientos, Instructivos y Registros) se codificaran como se lista a continuación:

Tabla 11. Códigos Procesos FCV Universidad Corporativa

PROCESO	CÓDIGO
Diseño Curricular – Universidad Corporativa	DICU
Ejecución Curricular - Universidad Corporativa	EJECU
Evaluación de los Aprendizajes - Universidad Corporativa	EVAP
Gestión de Convenios - Universidad Corporativa	GECO

Fundación Cardiovascular de Colombia

6.5. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Completadas las etapas de planeación y diseño de la documentación se dio inicio a la elaboración de los documentos, el objetivo de esta etapa fue elaborar, revisar y aprobar todos los documentos para los procesos de FCV Universidad Corporativa, también se realizó la inclusión de la UEN en el manual de calidad y demás procedimientos asociados al Sistema de Gestión debido a que ninguno de ellos la contemplaba.

La elaboración de los documentos se llevó a cabo en conjunto con los líderes y responsables de los procesos, se socializó con cada uno de ellos la información relativa al

diseño de la documentación y a los lineamientos establecidos por la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad con el fin de informar, capacitar y fortalecer a los colaboradores en este aspecto, estos conocimientos se reforzaron en la Jornada de Re-inducción a la Calidad FCV de la cual se hablará en detalle en el capítulo siete (7) del presente libro, los resultados obtenidos de estas jornadas de capacitación fueron satisfactorios y se vieron reflejados en el desempeño óptimo en la etapa de documentación y total comprensión del sistema documental.

Esta etapa se efectuó a partir del día Abril 2 hasta Julio 23 del año 2010 según lo establecido en el plan de sensibilización y capacitación, ver tabla 15, se convirtió en la etapa más extensa del proyecto debido a que la documentación se desarrolló y se socializó simultáneamente, esto permitió realizar retroalimentación y detectar oportunidades de mejora dando como resultado una estructura documental sólida.

De acuerdo con las necesidades identificadas previamente en las etapas anteriores, se determinaron los tipos de documentos necesarios para garantizar la eficacia de los procesos, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, los requisitos legales, del cliente y otros requisitos de la organización. Para cada uno de los procesos se realizó una caracterización, se crearon procedimientos y se diseñaron los registros para evidenciar conformidad y llevar un adecuado seguimiento y control.

Para cada uno de los procesos misionales de FCV Universidad Corporativa se realizó la caracterización del proceso donde se definieron los responsables, los recursos necesarios, los requisitos legales y del cliente, las herramientas para realizar seguimiento al proceso, se recopiló la información de los indicadores del proceso, se definieron las entradas, las actividades y las salidas de cada una de las etapas, su responsable y los lineamientos del proceso, además se documentaron los procedimientos y registros necesarios para que el proceso se lleve a cabo cumpliendo su objetivo de una manera eficaz y eficiente.

6.5.1. Documentación Diseño Curricular

Este proceso está relacionado con los numerales 7.1, 7.2 y 7.3 de la norma ISO 9001:2008. Es un proceso esencial dentro de la FCV Universidad Corporativa, la entrada es la solicitud de formación prevista por la organización y con base en ella se diseña un programa académico que satisfaga las necesidades de formación de los colaboradores de la FCV aportando al fortalecimiento de las competencias y al crecimiento de la organización. Se documentó un procedimiento donde se describe en detalle las actividades realizadas en cada una de las etapas y se presenta un glosario de terminología asociada.

Para el diseño curricular se documentaron cuatro registros, el primero es la ficha del programa donde se realiza una descripción general, su objetivo y programación curricular, se establece una versión y un código del programa para facilitar su identificación y trazabilidad; el segundo es el mapa curricular que complementa la ficha del programa con información técnica enfocada a la formación por competencias, en el se plasman los criterios de desempeño, los saberes esenciales, los módulos, contenidos e intensidad horaria, además se contempla en los registros anteriores un espacio para llevar el control de cambios del diseño y desarrollo; el tercer registro corresponde a la solicitud de rediseño curricular que es una de las entradas del diseño y desarrollo, este registro se diligencia cuando se detecta que debe hacerse un cambio a un currículo; el cuarto registro es la solicitud de formación, es otra de las entradas para el diseño y desarrollo, es diligenciado por los colaboradores de la FCV y aprobado por el jefe de servicio, en el se describen los detalles de la solicitud, el tipo de formación solicitada, el grupo foco, número de participantes y horario sugerido, esta solicitud es estudiada y priorizada en FCV Universidad Corporativa.

6.5.2. Documentación Ejecución Curricular

Este proceso está relacionado con el numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2008, está a cargo del facilitador y la entrada es el currículo aprobado por el Comité Académico de FCV Universidad Corporativa para ser divulgado y puesto en marcha, el alcance de este proceso va hasta la finalización de las actividades educativas programadas. Se

documentó un procedimiento donde se describe en detalle las actividades realizadas en cada una de las etapas y se presenta un glosario de terminología asociada.

Se establecieron tres registros asociados a la ejecución curricular, el primero de ellos consta de una planilla de notas donde se registra el nombre de los estudiantes matriculados y se lleva un control de su desempeño durante el programa; el siguiente registro es el de control de asistencia a los programas donde el estudiante debe consignar su nombre, el área a la cual pertenece, el cargo y su firma y el tercer y último registro para este proceso corresponde al formato de matrícula al programa académico.

6.5.3. Documentación Evaluación de los Aprendizajes

El proceso de evaluación de los aprendizajes está relacionado con el numeral 8.2.4 de la norma ISO 9001:2008, contempla la evaluación realizada a los estudiantes, al programa académico y al facilitador. Este proceso es una fuente de información importante dentro de la UEN debido a que permite evidenciar la conformidad del producto e identificar oportunidades de mejora, proporciona las evidencias para realizar la validación de los procesos y medir la satisfacción de los clientes.

Se documentó un procedimiento con la descripción detallada de las actividades realizadas y tres registros, el primero de ellos es la evaluación del facilitador y del programa académico; el segundo corresponde a la lista con las notas finales del programa por cada estudiante y el tercer registro, comentarios y sugerencias, se diseñó con el ánimo de establecer una vía de comunicación con el cliente y su retroalimentación.

6.5.4. Documentación Gestión de Convenios

Este proceso está relacionado con el numeral 7.2 de la norma ISO 9001:2008, su objetivo es administrar la aprobación, legalización, seguimiento y evaluación de los convenios suscritos por la Fundación Cardiovascular de Colombia con las Instituciones de Educación.

Se documentó un procedimiento con la descripción detallada de las actividades a partir la recepción de la solicitud, el estudio y análisis de factibilidad de realización de las prácticas formativas en la FCV, hasta la legalización del convenio y otro procedimiento para la supervisión y delegación de funciones de estudiantes en práctica, en este documento se detallan las actividades a realizar desde que el estudiante en práctica del área de salud ingresa a la institución, realiza la inducción, avanza en la delegación progresiva de funciones hasta al culminar su periodo de práctica e incluye un glosario con términos y definiciones del proceso.

Los registros asociados a este proceso son: una planilla de estudiantes recibidos en rotación, un formato de matrícula para el ingreso de estudiantes en convenio y una lista de chequeo del archivo de convenios, esta lista detalla los requisitos de documentación para cada uno de los convenios que se tengan con instituciones educativas, la identificación de estos requisitos se realizó basándose en el marco legal aplicable y lo establecido por las instituciones educativas y la organización. De acuerdo con las políticas del proceso determinadas en la caracterización, se debe realizar trimestralmente la identificación de nuevos requisitos.

6.5.5. Documentación procesos de mejora y de apoyo administrativo

En la etapa dos de la documentación del sistema de gestión para FCV Universidad Corporativa, se realizó un diagnóstico de la situación de la documentación al interior de la organización, este diagnóstico arrojó como resultado que se contaba con documentos de carácter general como el manual de calidad y los procedimientos obligatorios según la norma ISO 9001:2008 pero que en ninguno de ellos se contemplaba a la UEN, también se identificaron registros propios de los procesos de mejora y apoyo administrativo que estaban siendo diligenciados de manera adecuada y que al ser de carácter genérico eran apropiados para su uso al interior de la UEN.

Con el objetivo de lograr una completa integración de la FCV Universidad Corporativa al Sistema de Gestión de la Calidad, se hizo necesario realizar modificaciones a la documentación establecida para incluir los documentos y procesos pertenecientes a la UEN, para esta labor se contó con el apoyo de la Dirección de la FCV Universidad Corporativa y de la Oficina de Gestión de la Calidad. A continuación se presentan los

cambios realizados en la documentación de los procesos de mejora y apoyo administrativo asociados a FCV Universidad Corporativa.

Tabla 12. Cambios realizados en la documentación de los procesos de mejora y apoyo administrativo

PROCESO	I	M	CÓDIGO	NOMBRE
Direccionamiento o Estratégico		X	I-DIREST-03	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
Gestión de la Calidad		X	I-GESCAL-3010	Manual de Gestión de la Calidad
		X	P-GESCAL-01	Control y elaboración de documentos
		X	P-GESCAL-04	Control del producto no conforme
		X	P-GESCAL-07	Medición y seguimiento a la satisfacción del cliente
		X	P-GESCAL-07a	Anexo 2, Metodología para la evaluación de la satisfacción del cliente
Desarrollo Organizacional	X		I-DTH-2131	Competencias y características del cargo FCV Universidad Corporativa

Autores del proyecto

6.5.6. Manual de Calidad

Debido a que el manual de calidad establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad no contemplaba a FCV Universidad Corporativa, se realizaron los cambios respectivos para incluirla y se solicitó la ampliación del alcance del Sistema de Gestión. Ver Anexo A.

A continuación se presentan los documentos por medio de los cuales FCV Universidad Corporativa da cumplimiento a los procedimientos exigidos y registros requeridos por la norma ISO 9001:2008.

Tabla 13. Procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008¹⁸

Numera l ISO 9001	Procedimiento exigido	Documento correspondiente FCV Universidad Corporativa
4,2,3	Control de los documentos	P-GESCAL-01 Control y elaboración de documentos.
4,2,4	Control de los registros	P-GESCAL-02 Control de registros
8,2,2	Auditoría interna	P-GESCAL-03 Auditorías internas
8,3	Control del producto no conforme	P-GESCAL-04 Control del producto no conforme
8,5,2	Acción Correctiva	P-GESCAL-05 Acción correctiva
8,5,3	Acción Preventiva	P-GESCAL-06 Acción preventiva

Autores del proyecto

Tabla 14. Registros requeridos por la norma ISO 9001:2008¹⁹

Numera l ISO 9001	Registro requerido	Documento correspondiente FCV Universidad Corporativa
5,6,1	Revisión por la dirección	R-DIREST-11 Acta de revisión por la dirección
6,2,2 e)	Educación, formación, habilidades y experiencia	I-DTH-2131 Competencias y características del cargo FCV Universidad Corporativa Banco hojas de vida FCV Registro hoja de vida
7,1 d)	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante	R-DICU-01 Ficha del programa

¹⁸ ISO/TC 176/SC 2/N 525R2, Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9000: Orientación sobre los requisitos de Documentación de la Norma ISO 9001:2008

¹⁹ ISO/TC 176/SC 2/N 525R2, Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9000: Orientación sobre los requisitos de Documentación de la Norma ISO 9001:2008

	cumplen los requisitos	R-DICU-02 Mapa curricular
7,2,2	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma	Convenio Marco Actas de reunión del comité docente-asistencial
7,3,2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Informe Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DDO) R-DICU-03 Solicitud rediseño curricular R-DICU-04 Solicitud de formación
7,3,4	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria	Acta de reunión Comité Académico
7,3,5	Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria	Acta de reunión Comité Académico
7,3,6	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria	Acta de reunión Comité Académico R-EVAP-01 Evaluación del facilitador y del programa académico
7,3,7	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria	R-DICU-01 Ficha del programa R-DICU-02 Mapa curricular
7,4,1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas	R-COM-2546 Evaluación de proveedores de bienes devolutivos, activos fijos, artículos de papelería y elementos de aseo y elementos en general R-COM-2547 Renovación evaluación de proveedores de bienes devolutivos, activos fijos, artículos de papelería y elementos de aseo y elementos en General R-COM-2548 Proveedores aceptados de bienes devolutivos, activos fijos, artículos de papelería y elementos de aseo y elementos en general

7,5,2 d)	Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	R-EVAP-03 Comentarios y sugerencias R-EVAP-01 Evaluación del facilitador y del programa académico
7,5,3	Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito	R-DICU-01 Ficha del programa R-EJECU-01 Planilla de notas R-EJECU-02 Control de asistencia R-EVAP-02 Notas finales del programa
7,5,4	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún modo se considere inadecuado para su uso	R-EJECU-03 Formato de matrícula R-GECO-03 Ingreso estudiantes en convenio
8,2,2	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento	R-GESCAL-3006 Programa de auditorías internas R-GESCAL-3007 Informe auditoría interna R-GESCAL-3026 Lista de chequeo auditoría interna R-GESCAL-3027 Plan de auditoría interna
8,2,4	Evidencia de la conformidad del producto con los criterios de aceptación e identificación de las personas responsables de la liberación del producto	Acta de reunión Comité Académico R-EVAP-01 Evaluación del facilitador y del programa académico R-GECO-01 Lista de chequeo archivo de convenios
8,3	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido	R-DICU-03 Solicitud rediseño curricular R-GECO-01 Lista de chequeo archivo de convenios
8,5,2 e)	Resultados de la acción correctiva	R-GESCAL-3025 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
8,5,3 d)	Resultados de la acción preventiva	R-GESCAL-3025 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Autores del proyecto

6.5.7. Aprobación de los documentos

Como resultado de esta etapa se realizó una socialización y presentación a los colaboradores de FCV Universidad corporativa, la aprobación de la documentación del Sistema de Gestión para FCV Universidad Corporativa por parte de la Dirección y el Jefe de Planeación y Gestión de la Calidad se realizó el día Julio 23 del año 2010, todos los documentos se aprobaron con versión 0.


El listado maestro de documentos para cada uno de los procesos misionales de FCV Universidad Corporativa se encuentra en el Anexo B.

La tabla de retención documental se encuentra en el Anexo C

6.6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL

Esta etapa tuvo como objetivo principal la puesta en práctica de lo establecido en los documentos elaborados, para la socialización de los documentos se destinaron jornadas todos los días viernes de acuerdo con lo establecido en el plan de sensibilización y capacitación, ver tabla 15, en el capítulo siete (7) del presente proyecto se presenta en detalle el desarrollo de estas jornadas.


Figura 19. Página de calidad



Listado de Documentos

Información Institucional | Banco de Proyectos | Plan Maestro | Programa de Auditoría | Solicitud de Cambios | Cerrar Sesión

Listado de Documentos para el Proceso DICU

Para descargar el archivo en OpenOffice haga click sobre el icono , que aparece junto al código del documento

Caracterización e Interacción del Proceso

- PC-DICU Diseño Curricular (Versión 2)

Procedimientos

- P-DICU-01 Procedimiento Diseño Curricular (Versión 1)

Registros

- R-DICU-01 Ficha del Programa (Versión 0)
- R-DICU-02 Mapa Curricular (Versión 0)
- R-DICU-03 Solicitud Rediseño Curricular (Versión 0)
- R-DICU-04 Solicitud de Formación (Versión 0)

Listado Maestro de Documentos

- Listado Maestro DICU (Versión 0)
- Tabla de Retención Documental (Versión 0)

www.fcv.org/calidad

La divulgación de la documentación se realizó por medio de la página de calidad de la FCV www.fcv.org/calidad, todos los colaboradores de FCV Universidad Corporativa tienen acceso a esta página mediante un nombre de usuario y una contraseña y pueden consultar la documentación actualizada en cualquier momento y descargarla de acuerdo con los privilegios que les sean otorgados.

6.7. MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA

Esta última etapa tiene por objeto mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua, cada responsable de proceso debe realizar una revisión de los documentos de calidad bajo su control cuando así lo considere necesario, con el objetivo de promover el mejoramiento continuo y mantener actualizado los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV.

Si es necesario realizar algún cambio en la documentación, este se realiza diligenciando el registro formato R-GESCAL-3001 Solicitud de Modificaciones a la Documentación que se encuentra en la página de calidad, se debe describir qué se modifica dentro del documento y por qué se realiza dicha modificación.

Figura 20. Solicitud de modificaciones a la documentación



www.fcv.org/calidad/Enviar_solicitud.php

Enviar Solicitud

Información Institucional | Banco de Proyectos | Plan Maestro | Programa de Auditoría | Solicitud de Cambios | Cerrar Sesión

Enviar Solicitud de Cambio

Modificar Documento
 Incluir Documento
 Eliminar Documento

Caracterización e Interacción: PC-EVAP

Justificación:

¿Qué?
 - Se eliminó el indicador "Porcentaje de Promoción"
 - Se modificaron las frecuencias de los siguientes indicadores a trimestral:
 1. Porcentaje de aprobación
 2. Desempeño Facilitador
 3. Evaluación Programa Académico
 4. Porcentaje de Deserción
 - Se establecieron los siguientes valores para el indicador "Porcentaje de Deserción"
 Meta: 15%
 Crítico: 25%

¿Por qué?
 Según lo establecido en la reunión del grupo primario FCV-UC, Septiembre 10 de 2010

Archivo: PC-EVA...1].doc

www.fcv.org/calidad

7. IMPLEMENTACIÓN

Para la socialización, divulgación e implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la FCV. Universidad Corporativa, se realizaron reuniones semanales con los colaboradores de la UEN en donde por medio de exposiciones lideradas por los autores del proyecto y apoyados en la NTC ISO 9001:2008, la NTC 5555 y la GTC 200, herramientas fundamentales para la sustentación y justificación de lo propuesto, se dieron a conocer las caracterizaciones, procedimientos, registros y demás documentación obligatoria de los procesos.

Con estas reuniones se consiguió la aprobación por parte de la Dirección de la UEN a la documentación a implementar, seguido de su publicación en la página de calidad de la FCV. Además, se proporcionaron las instrucciones pertinentes a cada colaborador para la aplicación de los registros aprobados que tienen bajo su cargo.

7.1. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

La participación de los colaboradores de la FCV. Universidad Corporativa fue primordial a la hora de diseñar e implementar el SGC debido a que en sus manos está la ejecución de las actividades y son ellos los que tienen un amplio conocimiento y experiencia en el desarrollo de los procesos.

En las jornadas de sensibilización, se interactuó directamente con los colaboradores de la UEN. Cada semana se dieron a conocer los avances de la documentación y la importancia de ésta para el SGC, además de las instrucciones del manejo adecuado de los registros planteados, orientándolos en el buen manejo del sistema. Estas jornadas se llevaron a cabo según un Plan de Sensibilización y Capacitación, ver tabla 15, cuyo objeto fue profundizar temas específicos, capacitar a los colaboradores asegurando su amplio conocimiento para la ejecución de las actividades propuestas en el presente proyecto, fomentar compromiso a los responsables del diligenciamiento y ejecución de la documentación y lograr la aprobación de de la documentación correspondiente al SGC de la UEN.

Tabla 15. Plan de Sensibilización y Capacitación

PLAN DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN		
FECHA	DIRIGIDO A	TEMA
Febrero 12 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Generalidades del proyecto
Febrero 19 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Definición del alcance del SGC para la FCV. UC
Febrero 26 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Determinación de las exclusiones para el sistema
Marzo 5 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Política de Calidad de la FCV y determinación de la Política interna de Calidad para la UEN
Marzo 12 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Determinación procesos misionales FCV. UV
Marzo 19 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Mapa de procesos FCV. UC
Marzo 26 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Determinación de indicadores de gestión para los procesos Diseño Curricular y Ejecución Curricular
Primera semana de Abril	Colaboradores FCV	Jornada de Reinducción a la Calidad FCV
Abril 16 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Documentación del proceso Diseño Curricular
Abril 23 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Correcciones despues de comentarios y sugerencias del proceso Diseño Curricular
Abril 30 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Documentación del proceso Ejecución Curricular
Mayo 7 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Correcciones despues de comentarios y sugerencias del proceso Ejecución Curricular
Mayo 14 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Determinación de indicadores de gestión para los procesos Evaluación de los Aprendizajes y Gestión de Convenios
Mayo 21 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Documentación del proceso Evaluación de los Aprendizajes
Mayo 28 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Correcciones despues de comentarios y sugerencias del proceso Evaluación de los Aprendizajes
Junio 4 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Documentación del proceso Gestión de Convenios
Junio 11 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Correcciones despues de comentarios y sugerencias del proceso Gestión de Convenios
Junio 18 de 2010	Colaboradores FCV. UC y Representante de	Asignación de códigos para la documentación
Julio 23 de 2010	Colaboradores y Directivos de la FCV. UC	Aprobación documentación de los procesos de la FCV. UC
Julio 23 de 2010	Colaboradores FCV. UC y representante de Planeación y Gestión de Calidad de la FCV	Publicación de la Documentación de la FCV. UC en la página de calidad de la FCV
Julio 26 de 2010	Colaboradores FCV. UC	Implementación de la Documentación de la FCV. UC

Autores del proyecto

Todas las capacitaciones se realizaron los días viernes de cada semana en la jornada de la mañana y se recurrió a medios audiovisuales para la exposición e ilustración de los temas a tratar.

En conjunto con la oficina de Planeación y Gestión de la Calidad y los autores del proyecto como parte activa de las actividades realizadas, se llevó a cabo la semana de Re-inducción en la sede campestre de CAJASAN en la primera semana de Abril, dirigida a todos los colaboradores de la FCV en donde se reforzaron temas como: valores institucionales, Misión, Visión, Política y objetivos de Calidad, Control y manejo de documentos y registros del SGC y la Incorporación de la nueva UEN, FCV. Universidad Corporativa, con el fin de crear una cultura de calidad y alcanzar el buen funcionamiento del sistema de gestión de la institución. Estos temas se trataron mediante actividades lúdicas, soportadas con medios didácticos como carteleras, juegos y dinámicas.

Figura 21. Jornada de Re-inducción FCV



Autores del proyecto

Como resultado de esta jornada se evidenció el gran compromiso de todos los colaboradores de la FCV por ofrecer nuevas ideas de mejora del sistema y métodos eficientes para el desarrollo de las actividades que contribuyan al mejoramiento y crecimiento continuo de la institución, fortaleciendo su posición en el sector salud.

7.2. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se mide al término de cada programa académico ofrecido, con el objetivo de evaluar la eficiencia e impacto del servicio sobre los clientes y tomar las respectivas acciones de mejora a ejecutar según los resultados obtenidos. Además de esta evaluación, se diseñó un registro específico R-EVAP-03, Comentarios y Sugerencias con el que se analizan casos particulares con estudiantes de la FCV. Universidad Corporativa o con clientes que no necesariamente están involucrados con los programas académicos ofertados.

La primera evaluación realizada, ver Anexo D, corresponde al programa académico de educación continuada Soporte Nutricional y Metabólico que finalizó en los días once (11), dieciocho (18) y veinticinco (25) de septiembre de 2010, y tuvo como responsable directo al facilitador de programa. Esta evaluación comenzó con el diligenciamiento por parte de los estudiantes del registro destinado para este fin **R-EVAP-01**, que comprende la evaluación del facilitador y del programa académico. Los resultados obtenidos se tabularon y analizaron para tomar las acciones respectivas.

7.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los estudiantes del programa académico de educación continuada Soporte Nutricional y Metabólico fueron los encuestados, ver Anexo D. Los atributos evaluados en las preguntas fueron:

Facilitador:

- Dominio que tiene el facilitador sobre el módulo
- Claridad en el desarrollo de la clase
- Forma como el facilitador estimula la participación e iniciativa del estudiante

- El facilitador inicia y termina la clase a la hora programada
- Metodología (pedagogía, experiencias de aprendizaje, talleres estratégicos, etc.)
- Habilidad en la dirección de las discusiones.
- Uso de los recursos didácticos (audiovisuales, diapositivas, etc.).
- Claridad y Oportunidad en la solución de inquietudes.
- Interrelación del tema expuesto con el módulo.

Programa Académico:

- Nivel de actualización del tema
- Profundidad con que se manejaron los temas de acuerdo a los objetivos del programa.
- Bibliografía y referencia para la consulta.
- Respuesta a las Expectativas.
- Correspondencia entre los trabajos propuestos y los objetivos del programa.

La utilización de esta evaluación como medio de recopilación de opinión de los estudiantes sobre los programas académicos ofrecidos por la FCV. Universidad Corporativa, es de vital importancia debido a que brinda oportunidades de juicio por parte de los responsables del diseño y ejecución de los programas académicos puestos en marcha, dando comienzo a las acciones de mejora pertinentes para el logro de la satisfacción del cliente.

La calificación del curso fue en promedio cuatro punto cinco (4,5) lo que indica que los estudiantes mostraron un nivel de satisfacción bueno. Esto quiere decir que el facilitador asignado para educar a los estudiantes cumplió con los objetivos del curso evidenciando dominio del tema y su asignación acertada como colaborador del programa académico. Además, este resultado revela que el programa ejecutado trató temas de actualidad y consiguió satisfacer las expectativas de los estudiantes.

Tabla 16. Tabulación de resultados R-EVAP-01, Soporte nutricional y metabólico

NOMBRE DEL PROGRAMA: **SOPORTE NUTRICIONAL Y METABÓLICO**

NOMBRE DEL MÓDULO: **NA**

NOMBRE DEL FACILITADOR: **NA**

FECHA DE REALIZACIÓN: **SEPTIEMBRE 11,18 Y 25 DE 2010**

TOTAL EVALUACIONES APLICADAS: **21**

1. FACILITADOR						Totales
ÍTEM	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Insuficiente	
	5	4	3	2	1	
1. Dominio que tiene el facilitador sobre el módulo.	17	4				4,8
2. Claridad en el desarrollo de la clase.	10	11				4,5
3. Forma como el facilitador estimula la participación e iniciativa del estudiante.	10	8	3			4,3
4. Relación facilitador-estudiante.	9	11	1			4,4
5. El facilitador inicia y termina la clase a la hora programada.	5	13	3			4,1
6. Metodología (Pedagogía, Experiencias de aprendizaje, Talleres estratégicos,	11	9	1			4,5
7. Habilidad en la dirección de las discusiones.	6	14	1			4,2
8. Uso de los recursos didácticos (audiovisuales, diapositivas, etc.).	13	8				4,6
9. Claridad y Oportunidad en la solución de inquietudes.	14	7				4,7
10. Interrelación del tema expuesto con el módulo.	13	8				4,6
2. PROGRAMA ACADÉMICO						
11. Nivel de actualización del tema.	14	7				4,7
12. Profundidad con que se manejan los temas de acuerdo a los objetivos del	9	11	1			4,4
13. Bibliografía y referencia para la consulta.	10	9	2			4,4
14. Respuesta a las Expectativas.	17	3	1			4,8
15. Correspondencia entre los trabajos propuestos y los objetivos del programa.	14	7				4,7
CALIFICACIÓN DEL CURSO				4,5		

Autores del proyecto

Una vez obtenidos estos resultados, se informó a los facilitadores el respectivo despliegue de notas de la evaluación del su desempeño y del programa por medio de un correo electrónico adjuntándoles un agradecimiento por su buen desempeño en el curso

Como el resultado promedio obtenido en los resultados de la evaluación fue satisfactorio, las acciones a seguir como propuestas de mejora se enfocaron en los atributos comprendidos en los ítems que obtuvieron un puntaje aceptable (3) tales como, el cumplimiento del horario asignado para el inicio y finalización de las clases, y el trato facilitador estudiante.

7.4. COMPRAS Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Las compras, selección y evaluación de los proveedores de los insumos necesarios para la buena ejecución de las actividades pertenecientes a la FCV. Universidad Corporativa tales como, papelería, activos fijos, entre otros, está a cargo de la UEN FCV. Comercializadora. Esta unidad tiene establecidos los procedimientos, registros e

instructivos aplicables a todas Unidades Empresariales de Negocio para llevar a cabo los procesos de compras, **P-COM-2507** y evaluación de sus proveedores, **R-COM-2546**, **R-COM-2547**, **R-COM-2548**.

Para las labores de recepción de las solicitudes de ejecución de las órdenes de compra y legalización de las mismas, el área de compras se apoya en el software de compras y suministros. A través de este, todas las UEN y las secciones o servicios a su interior, emiten las órdenes de compra, las cuales especifican las características del producto necesitado, esta orden es revisada por el área de Compras previamente al envío de la misma al proveedor. Si estas órdenes están fuera de los convenios establecidos en el comité de compras, deben estar aprobadas por el Gerente o Director de la UEN solicitante.

En la FCV. Universidad Corporativa, las solicitudes que hacen referencia a activos fijos se realizan dentro de los cinco (5) últimos días de cada mes y las solicitudes referentes a papelería y elementos de oficina se realizan durante los cinco (5) primeros días de cada mes. La plataforma de la FCV. Comercializadora, esta activa solo en estos días para la recepción de órdenes de compra.

7.5. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En FCV. Universidad Corporativa cada uno de los programas académicos cuenta con una Ficha del Programa **R-DICU-01** donde se establece un código y versión actual del programa facilitando su identificación y trazabilidad. Además, se establecen cohortes y los estudiantes matriculados son registrados en una Planilla de Notas **R-EJECU-01** donde se realiza el seguimiento a su rendimiento académico y se lleva un Control de Asistencia **R-EJECU-02**, se presenta un reporte de Notas Finales del Programa **R-EVAP-02**.

En FCV. Universidad Corporativa los datos personales y otros datos proporcionados por los clientes se consideran propiedad del mismo y se protege dicha información para que su uso no sea diferente al académico, tal como se expresa en **R-EJECU-03** y **R-GECO-03**.

La trazabilidad para el archivo de convenios, se realiza mediante el registro **R-GECO-01** Lista de Chequeo Archivo de Convenios, para el cual se tiene establecido según la tabla de retención documental ver Anexo C, el medio de conservación del registro, el tiempo que debe permanecer en el archivo de gestión, el archivo central y su disposición final. Estos registros pueden ser consultados por la persona autorizada para su acceso en los archivos correspondientes.

7.6. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Para poder controlar y administrar los procesos de la FCV. Universidad Corporativa, se diseñaron y establecieron en cada caracterización los indicadores que reflejan el seguimiento a dichos procesos. Una vez aprobados por el comité académico y la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, se incluyeron en el Tablero de Mando Integral de la FCV en donde se encuentra la información relacionada

En FCV Universidad Corporativa se realiza el seguimiento y control de los servicios mediante reuniones periódicas del Comité Académico y sus respectivas Actas de reunión y la Evaluación del Facilitador y del Programa Académico **R-EVAP-01**. Para el caso del proceso Gestión de Convenios se hace una revisión del archivo y se diligencia la Lista de Chequeo Archivo de Convenios **R-GECO-01**

Para el cálculo de los indicadores establecidos para la FCV. Universidad Corporativa se designó la fórmula, meta, valor crítico, frecuencia en que se debe medir, su unidad y la fuente para la recopilación de los datos a utilizar para cada uno de ellos. Debido a que hasta el momento no se tiene la información para la alimentación de estos indicadores ya que la frecuencia designada para dicha medición no se ha cumplido, no se ha realizado la alimentación de dichos indicadores. La UEN aun está en el proceso de recopilación de datos.

En el caso de presentarse el no cumplimiento de alguno de los indicadores, a la FCV. Universidad Corporativa le compete definir la toma de acciones correctivas basadas en la metodología de PHVA que deben ser analizadas al interior del comité académico y grupo primario.

7.7. CONTROL PRODUCTO NO CONFORME

La FCV. Universidad Corporativa identificó durante la implementación como producto no conforme todo programa académico que no satisfaga las necesidades de formación identificadas, los requisitos determinados por el cliente, la organización o los requisitos legales aplicables vigentes y que debido a ésta u otras razones detectadas deban ser sometidos a un rediseño curricular, **R-DICU-03** Solicitud Rediseño Curricular, que está a cargo de la Coordinación Académica y Curricular.

Además, se identificó como producto no conforme los archivos de convenios que no cumplan con la documentación requerida según lo establecido por la UEN, la organización y la normatividad vigente aplicable. Estos hallazgos son consignados en el registro, **R-GECO-01** Lista de chequeo Archivo de Convenios.

Se estipuló que el seguimiento y control al producto no conforme debe realizarse mediante revisiones periódicas de la documentación y estará a cargo de la Dirección de la FCV. Universidad Corporativa. La persona, colaborador o cliente, que identifica la no conformidad, problema o novedad por el cual el servicio incumple con un requisito especificado, o por ocurrencia o fallas o novedades en el proceso, debe diligenciar el registro definido en la UEN para este fin, **R-EVAP-03** Comentarios y Sugerencias.

7.8. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

La Fundación Cardiovascular de Colombia, con base en el procedimiento **P-GESCAL-05** Acciones correctivas, identifica, analiza, define y da seguimiento a acciones cuyo propósito es eliminar la causa de no conformidades presentadas en el proceso o en el producto y de esta forma prevenir que vuelvan a ocurrir en el futuro.

Con base en las comunicaciones con los clientes por medio del registro de comentarios y sugerencias junto con las evaluaciones realizadas a los mismos y a los programas ofrecidos, el seguimiento a los indicadores controlados con el Tablero de Mando Integral, la metodología PHVA, los registros para la identificación de producto no conforme y mediante reuniones de grupo primario, los colaboradores de la FCV. Universidad Corporativa identifican, revisan y analizan las no conformidades, determinan las causas

de las mismas, evalúan, determinan e implementan las acciones necesarias para eliminarlas. Los resultados de dichas acciones y su seguimiento deben plasmarse en el registro, **R-GESCAL-3025** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Con el fin de identificar las no conformidades potenciales, sus causas, sus responsables y las acciones necesarias para prevenirlas, la FCV estableció el procedimiento P-GESCAL-06, Acciones preventivas, en donde se plasman las actividades a seguir una vez se haga necesario tomar dichas acciones. Estas deben quedar registradas en el R-GESCAL-3025, Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

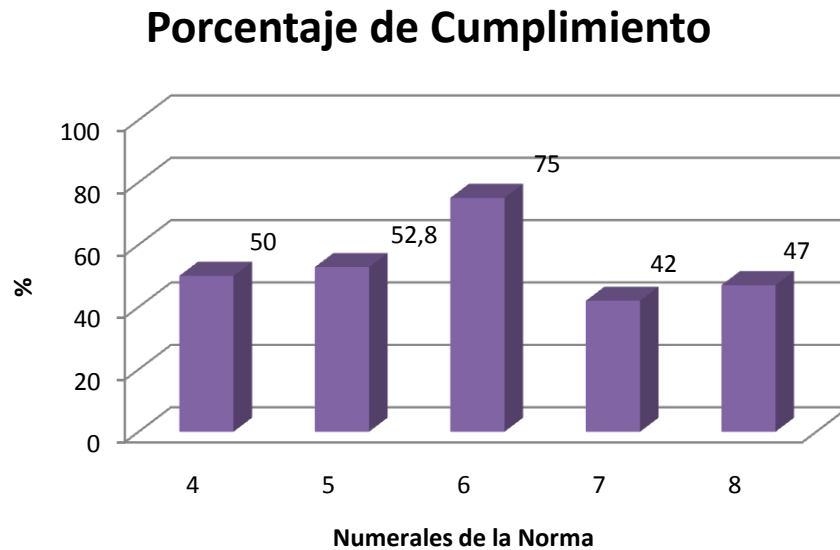
Durante el proceso de documentación de la UEN, se presentaron oportunidades de mejora como la realización de cambios de las políticas de procesos, la inclusión de nuevas leyes establecidas por el gobierno y actividades pertenecientes a los procesos, la corrección de la frecuencia de medición de indicadores y lo demás relacionado con el contenido de las caracterizaciones, procedimientos y registros de los procesos, todo esto con el fin de evitar la presencia de no conformidades y de mantener el sistema en un proceso de mejora continua.

7.9. DIAGNÓSTICO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Luego de obtener la aprobación e implementación de la documentación por parte de la dirección de la FCV. Universidad Corporativa, se realizó un segundo diagnóstico para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 después de su implementación. Ver Anexo E

Con los resultados obtenidos del diagnóstico se observó que el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma se elevó significativamente arrojando como resultado un promedio total de cumplimiento del cincuenta y tres punto treinta y tres por ciento (53,33%) lo que indica que la diferencia hasta ese momento respecto al diagnóstico inicial fue de treinta y dos punto cincuenta y dos por ciento (32,52%) afirmando el progreso en el sistema.

Figura 22. Porcentaje de cumplimiento segundo diagnóstico



Autores del proyecto

Los numerales 4, 7 y 8 obtuvieron un cambio significativo aumentando un cincuenta (50%), treinta y tres punto sesenta y siete (33,67%) y cuarenta y siete por ciento (47%) respectivamente por ser estos, los numerales involucrados en los procesos misionales de la UEN.

Una vez finalizada la etapa de implementación, se recurrió a la planeación y desarrollo de una auditoría interna con la finalidad de evaluar lo realizado hasta el momento e identificar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV. Universidad Corporativa con los requisitos exigidos por la norma ISO9001:2008.

8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Después de concluidas las etapas previas de planificación, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para FCV Universidad Corporativa, se dio inicio a la última etapa del proyecto que comprendió la evaluación del Sistema de Gestión mediante dos auditorías internas de calidad. Con base en el informe de la primera auditoría se diseñó un plan de mejora para eliminar las causas de las no conformidades potenciales identificadas, se implementaron las acciones preventivas propuestas y se realizó una segunda auditoría con el fin de realizar seguimiento, garantizar el cierre de las acciones tomadas y evaluar nuevamente el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión, para esta segunda auditoría interna se plantearon las acciones correctivas y preventivas necesarias en un plan de mejora para dar cumplimiento a las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas, garantizando así la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad para FCV Universidad Corporativa fortaleciendo la cultura de calidad y mejora continua que permita orientar a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de sus clientes.

8.1. PRIMERA AUDITORÍA INTERNA

De acuerdo con el procedimiento de auditorías internas **P-GESCAL-03** establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Cardiovascular de Colombia, se llevo a cabo la primera auditoría de calidad que cumplió con las siguientes etapas.

Figura 23. Etapas de la auditoría interna de calidad



Autores del proyecto

8.1.1 Planificación de la Auditoría

La primera auditoría interna de calidad que realizó en FCV Universidad Corporativa tuvo como objetivo principal determinar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad y estuvo orientada de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Norma ISO 19011:2002.

La Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad programa mínimo una auditoría anual para cada proceso y es la responsable de la evaluación, selección y asignación de los auditores teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Educación**

Con estudios técnicos, tecnológicos ó profesionales en cualquier disciplina.

- **Entrenamiento**

Haber completado un curso de formación en Fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 y en Técnicas de auditoría interna (mínimo 24 horas). Haber realizado o acompañado al menos una auditoría interna de entrenamiento.

- **Experiencia en auditoría**

Al menos una (1) auditoría de experiencia como auditor en formación, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor.

- **Atributos personales**

Los auditores deben tener en cuenta los atributos personales que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría; mentalidad abierta, diplomático, perceptivo, versátil, decidido y seguro de sí mismo.²⁰

Para el desarrollo de las auditorías se asignó al Ingeniero Adid Bello como auditor líder quien demostró su competencia y cumplimiento de los requisitos exigidos mediante su hoja de vida y certificaciones anexas. Se diseñó un plan de auditoría **R-GESCAL-3027** que contempló la evaluación de los requisitos generales de la norma y los aplicables al proceso de gestión de convenios y se determinaron los criterios de la auditoría, la documentación analizada, el cronograma de auditoría, los procesos y las personas que

²⁰ Norma ISO 19011, Numeral 7.2

fueron auditadas. Este plan de auditoría fue revisado y aprobado por la Dra. Elsa María Serpa, Directora de la FCV Universidad Corporativa y fue comunicado a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad y a todos los colaboradores al interior de la UEN.

En el Anexo F se encuentra el plan de la primera auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa.

La documentación relacionada con los procesos a auditar y el manual de calidad fueron entregados previamente al Ingeniero Adid Bello para su análisis y determinación de la conformidad del Sistema de Gestión antes de las actividades de auditoría *in situ*, adicionalmente se plantearon en **R-GESCAL-3026** Lista de Chequeo Auditoría Interna, las preguntas necesarias para indagar acerca del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

8.1.2 Ejecución de la Auditoría

La primera auditoría interna de calidad se llevó a cabo de acuerdo con el plan de auditoría el día 27 de Septiembre del año 2010 en las instalaciones de la FCV Universidad Corporativa al interior del Instituto del Corazón Floridablanca, se inició con la reunión de apertura donde se presentó el auditor líder el Ingeniero Adid Bello, se confirmó el alcance, objetivos y criterios de auditoría, se despejaron las dudas y se confirmó el plan de auditoría que se había comunicado previamente, en esta reunión se contó con la presencia de la Directora de la FCV Universidad Corporativa, el Coordinador Académico y la Coordinadora Operativa.

Al término de la reunión se dio paso a la fase de recolección de evidencias en la cual por medio de entrevistas con los responsables de los procesos y los autores del proyecto, observación de actividades y revisión de documentos el auditor líder recopiló la información necesaria para su posterior análisis y generación de hallazgos de auditoría, con base en esos hallazgos se realizó la toma de decisiones y de acuerdo con los objetivos de la auditoría se generaron las observaciones, conformidades, no conformidades, fortalezas y debilidades del área auditada.

La auditoría se dio por finalizada con una reunión de cierre por parte del auditor líder el Ingeniero Adid Bello, donde se presentaron los hallazgos, conclusiones más relevantes y se dieron a conocer los aspectos positivos y fortalezas del Sistema de Gestión de la FCV Universidad Corporativa.

Figura 24. Ejecución auditoría interna de calidad



Autores del proyecto

8.1.3 Informe de Auditoría

Los resultados y conclusiones de la auditoría fueron consignados en el Informe de Auditoría **R-GESCAL-3007** y se presentan a continuación:

Aspectos favorables:

- Conocimiento amplio por parte de los auditados de su proceso y la interacción de este con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Información referente al desarrollo del proceso muy bien ordenada y fácilmente accesible.
- Existencia de una página web desde la cual se puede acceder a todos los contenidos y documentos del Sistema de Gestión de Calidad, asegurándose así de que cada persona tenga los documentos actualizados asociados a su proceso.
- Uso del Software Sistema de Administración Hospitalaria Integral para el manejo y control de los indicadores de Gestión de todos los procesos de la Fundación Cardiovascular.

Aspectos débiles / Observaciones:

- A pesar de tener soportado con evidencias el desarrollo de la inducción a los estudiantes en rotación, no se conocía la realización del proceso ni los registros asociados a este, además no se tienen incluidos estos registros en el Sistema de Gestión de Calidad.
- No se evidenció conocimiento de los tiempos de retención de los registros generados en los procesos, lo cual puede generar fallas en el manejo y conservación de los mismos.
- No se tiene estipulado un tiempo de respuesta a las solicitudes hechas por parte de las diversas universidades del país para la inclusión de sus estudiantes en el programa de rotación de Fundación Cardiovascular.

Estos resultados fueron socializados con los colaboradores de la FCV Universidad Corporativa y se resaltó la excelente gestión realizada y los logros alcanzados, los aspectos débiles y las observaciones fueron muy bien recibidas, se interpretaron como oportunidades de mejora que permiten el fortalecimiento y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión y se mostraron comprometidos con la toma de acciones preventivas para prevenir las no conformidades potenciales que se puedan derivar de los aspectos débiles.

El informe correspondiente a la primera auditoría interna de calidad realizada en FCV Universidad Corporativa se encuentra en el Anexo G.

8.1.4 Plan de Mejora

Teniendo como elemento de entrada el informe de la primera auditoría, se diseñó y ejecutó un plan de mejora con acciones preventivas asociadas a cada uno de los aspectos débiles identificados, con el objetivo de garantizar la conformidad del Sistema de Gestión, el fortalecimiento de los aspectos favorables y el cierre de las acciones tomadas. No se presentaron no conformidades para realizar el planteamiento de acciones correctivas.

El informe de auditoría fue socializado con todos los colaboradores de FCV Universidad Corporativa donde se realizó la retroalimentación de los resultados y se discutieron las oportunidades de mejora derivadas de la auditoría, estos resultados se enviaron a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad para que fueran revisados y analizados.

El diseño y ejecución de las acciones preventivas se hizo de acuerdo a las pautas definidas en el procedimiento de acciones preventivas **P-GESCAL-06** con cada uno de los responsables de los procesos afectados y siguiendo la metodología PHVA.

Como primera medida, se realizó un análisis del riesgo a las no conformidades potenciales detectadas en la primera auditoría interna, de este análisis se obtuvieron los siguientes resultados de los posibles riesgos:

- No realización o realización parcial del proceso de inducción de estudiantes recibidos en rotación
- Negación por parte del estudiante de haber recibido la inducción en caso de presentarse un accidente o un evento adverso
- No responder a las solicitudes
- Manejo inadecuado de las solicitudes
- Almacenamiento inadecuado de los registros
- Posible pérdida de registros e información relacionada con los procesos
- Disposición inadecuada de los registros

Se evaluaron las 6M, Mano de obra, Medición, Materiales, Método, Maquinaria y Medio Ambiente y se identificaron las siguientes causas y escenarios posibles en que se podría presentar una situación no deseada:

Falla en Mano de Obra:

1. No se tenía claridad acerca del almacenamiento adecuado de los registros ni de su tiempo en archivo.
2. Mal manejo de los registros por desconocimiento del procedimiento para la retención documental.

Falla en Método:

1. Al no existir un registro que evidencie al estudiante los temas a tratar en la inducción recibida se pueden presentar omisión en uno o varios de ellos o hasta la omisión total de la inducción.
2. No se cuenta con las herramientas para evidenciar que el estudiante efectivamente recibió la capacitación y firma a conformidad
3. No se tenía diligenciado el registro G-GESCON-23
4. No se tenía determinado el tiempo de retención documental en los diferentes archivos
5. No se tenía determinada la disposición final de los registros
6. No se tenía diligenciado el registro G-GESCON-23
7. No estaba estipulado el tiempo limite a responder la solicitud en el procedimiento

P-GECO-01

8. No estaba estipulada una política referente al tiempo limite a responder la solicitud en la caracterización **PC-GECO**

Teniendo identificadas las causas, se establecieron las consecuencias potenciales del riesgo, se elaboró la siguiente lista de eventos y posibles consecuencias que podrían afectar los procesos de la FCV Universidad Corporativa:

1. Incumplimiento del reglamento por parte del estudiante
2. Violación del protocolo del comité de infecciones
3. Accidentes de trabajo
4. Desconocimiento del plan de emergencias
5. Desconocimiento del manejo de residuos hospitalarios
6. Implicaciones y consecuencias legales para la Fundación Cardiovascular de Colombia
7. Cancelación del convenio con la institución educativa.
8. Extravío de los registros
9. Deterioro de la información
10. Uso inadecuado de la información
11. Acceso libre a información restringida
12. Incapacidad para demostrar resultados de los procesos.

13. Pérdida de información para el cálculo de indicadores
14. Pérdida de la trazabilidad
15. Eliminación total del registro antes de tiempo
16. No digitalización de los registros
17. Baja calidad en el servicio ofrecido
18. Pérdida de confianza del cliente
19. Pérdida de solicitud
20. No darle solución a la solicitud
21. Confusión entre los pactantes del convenio
22. Negar el servicio a estudiantes en rotación que aplican para el convenio

Una vez analizado el riesgo, sus causas y consecuencias se definieron las acciones para asegurarse de que las no conformidades, fallas, problemas, novedades u otra situación potencialmente indeseada se presenten, estas acciones se recopilaron en un plan de acción, se establecieron los responsables y la fecha para su ejecución.

Las acciones preventivas tomadas fueron recopiladas en lo que se llamó plan de mejora, este plan se desarrolló con los responsables de los procesos y se llevó a cabo de la siguiente manera:

Tabla 17. Plan de mejora primera auditoría

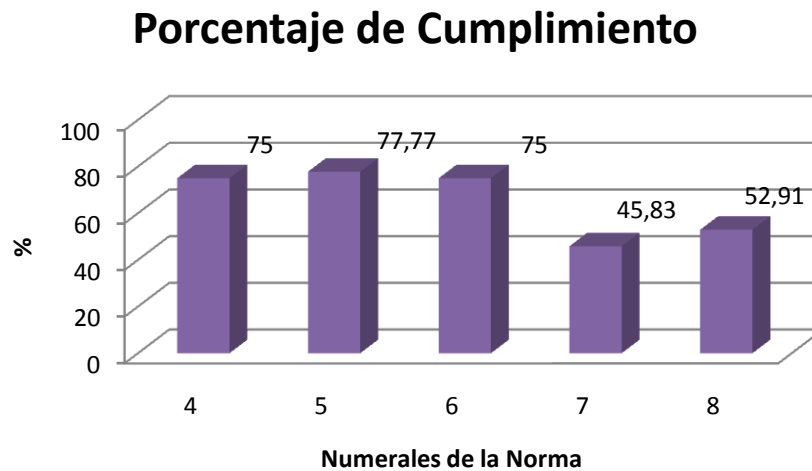
FECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
29-09-10	Socialización del informe de Auditoría	Joaquín Fernández Margie Rivero
29-09-10	Envío de resultados a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad	Dra. Elsa María Serpa
30-09-10	Jornada de capacitación acciones correctivas, preventivas y de mejora	Joaquín Fernández Margie Rivero
1-10-10	Generación de acciones preventivas y propuesta de mejora	Joaquín Fernández Margie Rivero
4-10-10	Análisis del riesgo de las observaciones realizadas a partir de la auditoría	Joaquín Fernández Margie Rivero Luisa Osorio
4-10-10	Diseño plan de acción para cada una de las acciones preventivas tomadas	Joaquín Fernández Margie Rivero
4-10-10	Diagnóstico de la situación actual con los responsables de los procesos involucrados en acciones preventivas	Joaquín Fernández Margie Rivero
5-10-10	Diseño y elaboración del registro para el ingreso de estudiantes en rotación R-GECO-03	Joaquín Fernández
5-10-10	Diligenciamiento del registro R-GESCON-23 Tabla de retención documental	Joaquín Fernández Margie Rivero Luisa Osorio
5-10-10	Definición del tiempo límite en el cual se debe responder a las solicitudes - GECO	Margie Rivero
5-10-10	Inclusión de una política alusiva al tiempo de respuesta para las solicitudes en la caracterización PC-GECO	Margie Rivero
6-10-10	Aprobación de los cambios realizados a la documentación	Dra. Elsa María Serpa
6-10-10	Socialización e implementación de la documentación	Joaquín Fernández Margie Rivero
6-10-10	Publicación de la documentación en la página de calidad	Jefe Planeación y Gestión de la Calidad
8-10-10	Seguimiento al estado de las acciones preventivas propuestas	Dra. Elsa María Serpa

Autores del proyecto

8.1.5 Diagnóstico después de la implementación del plan de mejora

Como medida de control y herramienta para el seguimiento de la eficacia de las acciones preventivas tomadas, se realizó un tercer diagnóstico después de la implementación del plan de mejora y del cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Figura 25, Porcentaje de cumplimiento tercer diagnóstico.



Autores del proyecto

Se concluyó que el plan de mejora implementado y las acciones preventivas tomadas fueron disposiciones eficaces para evitar no conformidades potenciales y aumentar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión, el cual presentó un incremento del 11.97% respecto al segundo diagnóstico realizado y asciende al 65.30% de cumplimiento global.

8.2 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

Después de ejecutado el plan de mejora e implementadas las acciones preventivas propuestas, se realizó la segunda auditoría interna de calidad, esta se llevó a cabo bajo los mismos parámetros de la primera y tuvo como objetivos determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa según la norma ISO 9001:2008, evaluar el estado de las oportunidades de mejoramiento identificadas luego de realizada la primera auditoría y evaluar el desarrollo del presente

proyecto “Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008 en la Universidad Corporativa de la Fundación Cardiovascular de Colombia”, el auditor líder fue nuevamente el Ingeniero Adid Bello.

8.2.1 Planificación de la Auditoría

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de auditorías internas **P-GESCAL-03**, se diseñó el respectivo plan de auditoría y se diligenciaron los registros asociados.

El alcance de la segunda auditoría incluyó los procesos de Diseño Curricular, Ejecución Curricular, Evaluación de los Aprendizajes, Gestión de Convenios y los procesos de mejoramiento y de apoyo administrativo asociados a FCV Universidad Corporativa, se hizo hincapié en la verificación del cierre de las acciones preventivas tomadas para dar cumplimiento a las observaciones derivadas de la primera auditoría y verificar su grado de implementación y eficacia.

En el Anexo I se encuentra el plan de la segunda auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa.

8.2.2 Ejecución de la Auditoría

La segunda auditoría interna de calidad se realizó el día 11 de Octubre del año 2010 en las instalaciones de la FCV Universidad Corporativa al interior del Instituto del Corazón Floridablanca. Se siguió el mismo procedimiento y protocolo de la primera auditoría, se realizaron entrevistas con los responsables de cada uno de los procesos y los autores del proyecto y se emplearon las mismas técnicas para la recolección de la información y análisis de los hallazgos por parte del auditor líder.

8.2.3 Informe de Auditoría

Los resultados y conclusiones de la auditoría fueron consignados en el Informe de Auditoría **R-GESCAL-3007** y se presentan a continuación:

Aspectos favorables:

- Disposición adecuada de los colaboradores entrevistados, quienes participaron activamente en el desarrollo de la auditoría, con responsabilidad y profesionalismo.
- Se obtuvieron los resultados esperados con el desarrollo del plan de mejora de la primera auditoría interna de calidad.
- El cierre de las acciones preventivas.
- Las acciones preventivas tomadas para evitar no conformidades potenciales identificadas en la primera auditoría interna de calidad fueron eficaces y sus planes de acción respectivos se llevaron a cabo en las fechas estimadas.
- Se evidenció conocimiento amplio por parte de los auditados de su proceso y la interacción de este con el Sistema de Gestión de Calidad.
- El compromiso del personal del proceso hacia el Sistema de Gestión de Calidad, el cual se pudo evidenciar con la actitud hacia la mejora continua de su desempeño.

Aspectos débiles / Observaciones:

- La demora en la redacción de las actas de reunión del Comité Académico.
- No se tienen oficializados los cursos en los formatos diseñados (Mapa curricular y ficha del programa), para su consulta y revisión.
- Definir explícitamente como se desarrollará la medición del indicador asociado al proceso de Ejecución Curricular; Porcentaje de Actividades educativas Realizadas. Si se llevará a cabo mensualmente o al final del programa.
- Aunque se tiene registro de la validación del diseño y desarrollo, se precisa mayor seguimiento por parte de la institución de los resultados obtenidos por esta.

Solicitud de Acciones Correctivas / No conformidades:

- **4.2.4 Control de los registros.** El registro del proceso Ejecución Curricular R-EJECU-02 Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa no se está diligenciando de manera adecuada, se evidencian modificaciones y cambios que difieren de la versión aprobada y vigente del registro.
- **4.2.4 Control de los registros.** Los registros del proceso Diseño Curricular R-DICU-01 Ficha del Programa y R-DICU-02 Mapa Curricular no están siendo diligenciados

con la eficacia debida; el Programa Académico “Soporte Nutricional” no evidencia el control de cambios para la versión cero.

- **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.** No se evidenciaron los registros de educación, formación, habilidades y experiencia para el personal externo a FCV Universidad Corporativa que apoyó los procesos de Diseño Curricular, Ejecución Curricular y Evaluación de los Aprendizajes
- **7.3.5 Verificación Del diseño y desarrollo.** No se evidenció el acta de reunión del Comité Académico
- **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.** No se evidenciaron los cambios realizados a la versión cero del Programa Académico “Soporte Nutricional” antes de su aprobación.
- **8.4 Análisis de Datos.** Se tienen definidos los Indicadores de los procesos, pero no se ha realizado el cálculo ni el análisis de los mismos debido a que no se han cumplido las fechas establecidas para su evaluación.

El informe correspondiente a la segunda auditoría interna se encuentra en el Anexo J.

8.2.4 Plan de Mejora

El informe de auditoría fue socializado el día 12 de Octubre del año 2010 con los colaboradores de la FCV Universidad Corporativa, se hizo retroalimentación de los aspectos favorables, de los aspectos débiles y de las no conformidades detectadas, este informe se envió a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad para su posterior análisis.

De inmediato se generaron las acciones correctivas para darle cumplimiento a los requisitos que generaron no conformidades teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento **P-GESCAL-05** Acciones Correctivas, Se evaluaron las 5M, Mano de obra, Materiales, Método, Maquinaria y Medio Ambiente y se identificaron las siguientes causas:

Falla en Mano de Obra:

- Demora en la redacción de las actas de reunión del Comité Académico.
- Falta de capacitación para el diligenciamiento adecuado de los registros.

- Uso de versiones obsoletas de los registros

Falla en Método:

- No se tenía establecido que los cambios en el diseño y desarrollo de la versión cero de los programas académicos tenían que ser registrados incluso antes de su aprobación, estos cambios se estaban registrando únicamente a partir de la aprobación de la versión cero en adelante.
- No se tenían establecidos los perfiles de los expertos necesarios para brindar apoyo en el diseño de los currículos.
- No se tenían establecidos los perfiles de los facilitadores
- Los indicadores no habían cumplido con la fecha establecida para su evaluación al momento de la auditoría

El plan de mejora para la segunda auditoría interna de calidad al Sistema de Gestión de la Calidad para FCV Universidad Corporativa diseñó para ser llevado a cabo de la siguiente manera:

Tabla 18. Plan de mejora segunda auditoría

FECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
12-10-10	Socialización del informe de Auditoría	Joaquín Fernández Margie Rivero
12-10-10	Envío de resultados a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad	Dra. Elsa María Serpa
12-10-10	Generación de acciones correctivas	Joaquín Fernández Margie Rivero
12-10-10	Análisis de causas de las no conformidades presentadas en el informe de auditoría	Joaquín Fernández Margie Rivero Luisa Osorio Juan Acero
12-10-10	Diseño plan de acción para cada una de las acciones correctivas tomadas	Joaquín Fernández Margie Rivero
13-10-10	Capacitación-taller “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad FCV Universidad Corporativa”	Joaquín Fernández Margie Rivero
13-10-10	Redacción y socialización del acta de reunión del Comité Académico faltante	Luisa Osorio

14-10-10	Determinación de necesidades de modificación de los registros asociados al proceso Ejecución Curricular y diseño de plan de acción para su realización, aprobación e implementación.	Adriana Rozo
14-10-10	Establecimiento de política para el control de cambios del diseño y desarrollo donde se contempló la versión cero incluso antes de su aprobación.	Margie Rivero Juan Acero
14-10-10	Establecimiento de política para el proceso de Diseño Curricular, toda persona que realice la solicitud de formación debe adjuntar el perfil requerido para el facilitador y el experto que apoyará el diseño curricular.	Joaquín Fernández Juan Acero
14-10-10	Modificación Caracterización e interacción del proceso Diseño Curricular PC-DICU, inclusión de políticas establecidas	Margie Rivero
15-10-10	Se actualizaron los datos de los indicadores con la información más reciente para su respectivo análisis según la frecuencia de cálculo establecida	Dra. Elsa Serpa Juan Acero Luisa Osorio Adriana Rozo Diana Sánchez
15-10-10	Solicitud de modificación de documentos a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad	Juan Acero Adriana Rozo
19-10-10	Publicación de documentación modificada en la página de Calidad	Ing. Laura Ordoñez
20-10-10	Revisión de las acciones correctivas tomadas y verificación de la eficacia	Dr. Elsa María Serpa
Plan de acción para el 2001	Planificación capacitación Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la norma ISO 9001:2008 para todos los colaboradores de la FCV Universidad Corporativa	Dr. Elsa María Serpa

Autores del proyecto

8.3 EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Al finalizar ambas auditorías y después de entregado el informe, se realizó una evaluación del desempeño del auditor por parte de los auditados y de la preparación y ejecución de la auditoría por parte de la Jefe de Planeación y Gestión de la Calidad, Ingeniera Laura Ordoñez. En la evaluación se valoraron aspectos como la puntualidad, la claridad en la

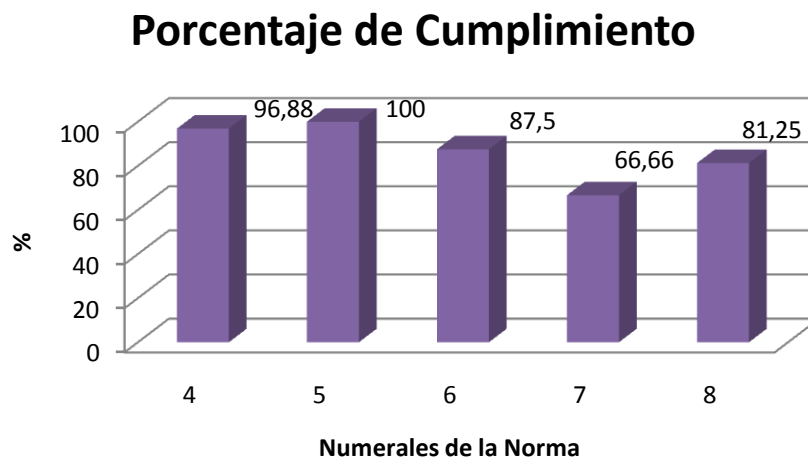
formulación de las preguntas, el dominio que tuvo el auditor, la claridad del informe de auditoría, la imparcialidad del auditor, el correcto diligenciamiento de los registros, la coherencia entre la lista de chequeo y el informe de auditoría, entre otros. Los resultados obtenidos se tabularon y se concluyó que el auditor líder, el Ingeniero Adid Bello, obtuvo una calificación de (4,7), en una escala de uno (1) a cinco (5), lo que permite evidenciar el excelente desempeño del auditor y brinda solidez y confiabilidad a los resultados obtenidos en las auditorías.

9. ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Una vez culminada la segunda auditoría interna en la UEN y de elaborar el diagnóstico final de estado actual del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV. Universidad Corporativa, Ver Anexo K, se realizó un análisis final para verificar el nivel de madurez de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Según el análisis realizado a cada requisito de la norma se obtuvieron los siguientes resultados.

Figura 26. Porcentaje de cumplimiento actual de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 en la FCV. Universidad Corporativa



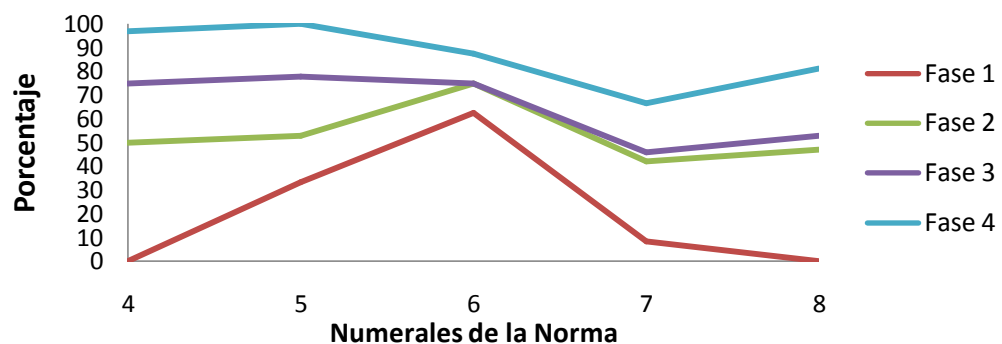
Autores del proyecto

- El Sistema de Gestión de la Calidad cumple en un ochenta y seis punto cuarenta y cinco por ciento (86.45%) con los requisitos de la norma ISO 9001:2008
- En relación con el diagnóstico inicial realizado antes de diseñar e implementar un SGC, el mejoramiento que se obtuvo en cuanto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 fue del sesenta y cinco punto sesenta y dos por ciento (65,52%).

- El numeral 7 tiene un porcentaje de cumplimiento del sesenta y seis punto sesenta y seis por ciento (66,66%) lo que indica que de acuerdo al estado inicial del sistema se mejoró en un cincuenta y ocho punto treinta y tres por ciento (58,33%), esto gracias a la implementación del SGC para la UEN. Para mejorar este numeral es indispensable cumplir con la realización de las propuestas de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora realizados después de la segunda auditoría interna.
- Todos los numerales muestran un alto porcentaje de cumplimiento de los requisitos. Lo cual indica que el SGC que se implementó en la FCV. Universidad Corporativa se encuentra en condiciones óptimas.
- Luego de la segunda auditoría interna se pudo evidenciar que se han establecido sistemas de control dentro de la UEN que garantizan la buena ejecución de los procesos misionales.
- EL numeral 5, Responsabilidad por la Dirección, cumple con un cien por ciento (100%) los requisitos de la norma. Esto indica que la dirección está en proceso de mejoramiento continuo.

A continuación se muestra la evolución del porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en el transcurso del proyecto desde su primera fase que comprendió el diagnóstico inicial, hasta la cuarta fase, diagnóstico después de la segunda auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV. Universidad Corporativa

Figura 27: Evolución del sistema de gestión de la calidad en la FCV. Universidad Corporativa



Autores del proyecto

10. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE PROYECTO

Tabla 19, Cumplimiento de los objetivos del proyecto

Objetivo General	Evidencias de Cumplimiento
<p>Diseñar, Implementar y Evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA, de acuerdo con los lineamientos y exigencias de la norma NTC ISO 9001:2008.</p>	<p>Se logra evidenciar a través del cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto y de la evolución del Sistema de Gestión de la Calidad implementado que pasó de un estado inicial de cumplimiento promedio de 20,83% a 86,45% en el estado final</p>
Objetivos Específicos	Evidencias de Cumplimiento
<p>1. Identificar y realizar el diagnóstico de los procesos de la organización.</p>	<p>Se realizaron cuatro diagnósticos en el desarrollo del proyecto; el primer diagnóstico se muestra en el capítulo 4 y corresponde a la evaluación de la situación inicial, el segundo diagnóstico se llevó a cabo después de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y su resultado se encuentra en el capítulo 7, el tercer diagnóstico se hizo después de la implementación del plan de mejora derivado de los hallazgos de la primera auditoría interna de calidad y se encuentra su análisis en el capítulo 8 y por último se evaluó la situación final del Sistema de Gestión de la Calidad después de implementar el plan de mejora correspondiente a la segunda auditoría interna mediante el cuarto diagnóstico, su análisis de resultados se encuentra en el capítulo 9.</p> <p>Los diagnósticos se presentan en los Anexos E, H, K.</p>
<p>2. Definir la Política y los objetivos de calidad de la FCV- Universidad Corporativa</p>	<p>En los numerales 5,3 y 5,4 se describe la metodología que se llevó a cabo para el establecimiento de la política y los objetivos de Calidad al interior de la FCV Universidad Corporativa.</p>

<p>3. Elaborar un mapa de procesos del sistema de Gestión de la Calidad de la FCV- Universidad Corporativa.</p>	<p>En el numeral 5,6 se evidencia la secuencia e interacción de los procesos misionales, de apoyo administrativo y de mejora de la FCV Universidad Corporativa mediante un Mapa de Procesos.</p>
<p>4. Realizar la caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV- Universidad Corporativa.</p>	<p>En el capítulo 6 se describe como se llevó a cabo la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la caracterización de los procesos, procedimientos y registros. El listado maestro de documentos para cada uno de los procesos se encuentra en el Anexo B.</p>
<p>5. Plantear un sistema de indicadores de la calidad para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCV- Universidad Corporativa</p>	<p>El numeral 5,7 del presente libro evidencia el proceso de diseño e implementación de indicadores que se llevó a cabo para cada uno de los procesos de la FCV Universidad Corporativa</p>
<p>6. Diseñar y efectuar un plan de capacitación que busque crear una cultura organizacional sobre la Gestión de la Calidad al interior de la FCV- Universidad Corporativa</p>	<p>El proceso de sensibilización y capacitación de los colaboradores de la UEN se llevó a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan de capacitación que se muestra en el numeral 7,1. Sin embargo, el cumplimiento de este objetivo se evidencia claramente en el sentido de pertenencia y compromiso frente a la mejora continua del Sistema de Gestión que desarrollaron los colaboradores de la FCV Universidad Corporativa a lo largo de todo el proceso.</p>
<p>7. Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos y exigencias de la norma NTC ISO 9001:2008 en la FCV- Universidad Corporativa.</p>	<p>El capítulo 7 describe como se llevó a cabo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad</p>
<p>8. Verificar la conformidad de Sistema de Gestión de Calidad propuesto con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, mediante la ejecución de dos auditorías internas de Calidad</p>	<p>La planificación, ejecución y resultados de las dos auditorías internas de calidad se presentan en el capítulo 8. Los planes e informes de cada una de las auditorías se encuentran en los Anexos F, G, I, J.</p>
<p>9. Diseñar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora a partir de los resultados obtenidos en cada una de las auditorías internas de calidad.</p>	<p>El diseño e implementación de las acciones correctivas y preventivas contenidas en los planes de mejora para la primera y segunda auditoría se presentan en los numerales 8.1.4 y 8.2.4 respectivamente.</p>

Autores del proyecto

11. CONCLUSIONES

- La realización de un diagnóstico inicial en la organización es el punto de partida indispensable para identificar los aspectos positivos y negativos respecto a las actividades, procesos, documentación y registros necesarios dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- Con la realización de este proyecto se logró un porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 del ochenta y seis punto cuarenta y cinco por ciento (86,45%) lo cual indicia que la UEN tiene estandarizados sus procesos, cuenta con una estructura documentada y tiene procedimientos que facilitan sus labores internas, esto afirma que la FCV. Universidad Corporativa está preparada para su integración al SGC de la Fundación Cardiovascular de Colombia.
- La FCV. Universidad Corporativa cumple con los requisitos reglamentarios establecidos por la norma ISO 9001:2008, el Ministerio de Educación y la Fundación Cardiovascular de Colombia evidenciando un Sistema de Gestión de la Calidad preparado para integrarse al sistema de gestión de la organización.
- Realizar un diagnóstico en UEN, antes de realizar un diseño e implementación de un sistema de gestión, permitió identificar, recolectar y analizar la información necesaria que ayudó a determinar las necesidades y expectativas de los clientes, conocer a fondo los procesos y establecer el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 en la FCV. Universidad Corporativa.
- Gracias a la participación de los colaboradores de la FCV. Universidad Corporativa y al compromiso de la dirección por lograr una cultura de calidad asegurando una mejora continua de sus procesos, se consiguió crear conciencia en los colaboradores de la UEN

acerca del beneficio que trae el diseño, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la organización.

- Establecer una política y objetivos de calidad al interior de la FCV. Universidad Corporativa, fueron estrategias primordiales para conducir a la organización hacia la mejora continua de su desempeño
- La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de auditorías internas permitió la valoración de la eficiencia y eficacia del sistema implementado evidenciando sus debilidades por lo cual se acudió al diseño de planes de mejoramiento y la toma de acciones correctivas y preventivas como medios para eliminar sus causas en busca de una mejora continua de servicio que ofrece la UEN consiguiendo la satisfacción de sus clientes.
- La planeación y ejecución de jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a los colaboradores de la UEN ayudaron al fortalecimiento del recurso humano principal responsable del diseño y desarrollo del sistema de gestión, promoviendo una cultura de calidad, el cumplimiento de sus objetivos de calidad y la mejora continua del sistema.
- El talento humano de la FCV. Universidad Corporativa y la FCV, es consciente de sus responsabilidades, funciones, compromiso e impacto de sus labores en el logro de los objetivos estratégicos y de calidad, lo que ayuda a cerrar brechas entre las competencias laborales y crear ventajas competitivas que favorezcan e identifiquen a la organización en el mercado
- El diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la FCV. Universidad Corporativa fue de vital importancia ya que con este, se logró identificar, estandarizar y tener un mayor control sobre sus procesos, lo que ayuda a

garantizar el cumplimiento de las especificaciones para las cuales fueron diseñados y los requisitos y expectativas de sus clientes.

- La dirección de la UEN tiene la convicción de que el darle continuidad al sistema de gestión implementado, permite ofrecer capacitación, formación y actualización de las competencias laborales de sus estudiantes en diferentes áreas del conocimiento ofreciendo solución a problemas de salud de los colombianos.
- Mantener un seguimiento de los procesos de la FCV. Universidad Corporativa apoyado en los resultados de los indicadores de gestión, permite analizar e identificar las causas de los posibles errores y tomar decisiones para mejorar continuamente sus procesos.
- Después de generar consciencia acerca de los beneficios que trae la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la UEN y a su vez su integración al sistema de gestión de la FCV, los colaboradores de la FCV. Universidad Corporativa asumieron su compromiso y responsabilidad para su desarrollo.
- Con la realización de este proyecto se logró afianzar los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje de Ingeniería Industrial, debido a que se manejaron conocimientos financieros, gerenciales, trato del recurso humano, optimización de los recursos entre otros. El estudio de esta carrera universitaria permitió tener certeza en la toma de decisiones, generar alternativas de mejora y liderar cambios para la organización.

12. RECOMENDACIONES

Para asegurar el sostenimiento y mejoramiento del sistema implementado en la FCV. Universidad Corporativa se recomienda:

- La oficina de Planeación y Gestión de la Calidad debe liderar el proceso de integración del Sistema de Gestión de la Calidad al sistema de la Fundación Cardiovascular de Colombia para que la FCV. Universidad Corporativa se convierta en una unidad empresarial de negocios controlada.
- Continuar con la realización de auditorías internas anuales para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 y planear acciones de mejora que contribuyan al buen funcionamiento del sistema y al logro de la satisfacción de sus clientes.
- Respaldados por la dirección, los colaboradores de la FCV. Universidad Corporativa deben dejar madurar los procesos y realizarles su respectivo seguimiento para obtener un mejor análisis de éstos, generar acciones, preventivas, correctivas y de mejora y evitar no conformidades.
- Es importante que la dirección de la UEN con ayuda de la oficina de Planeación y Gestión de la Calidad continúe liderando procesos de capacitaciones y sensibilización dirigidos a todos los colaboradores de la organización, para promover una cultura de calidad y el cumplimiento de sus objetivos.
- Conservar el firme compromiso por mantener y mejorar el Sistema de Gestión implementado en la UEN
- Es necesario realizar las evaluaciones establecidas de satisfacción del cliente interno y externo de manera periódica para verificar la pertinencia y asertividad de las acciones tomadas para la mejora continua de los servicios de la UEN.

BIBLIOGRAFÍA

CURSO DE AUDITORÍAS INTERNAS A SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN. (Junio, 2010: Bucaramanga, Colombia). Memorias. Bogotá: Société Générale de Surveillance, 2010.

DIPLOMADO EN MODELOS INTEGRADOS PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL HSEQ "SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007". (23: Marzo, 2010: Bucaramanga, Colombia). Memorias. Bucaramanga: Asociación de Egresados de la Universidad Industrial de Santander ASEDUIS Capítulo Bucaramanga, 2010.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana GTC 200: Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en establecimientos de educación no formal. Bogotá D.C. ICONTEC. 2005

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9000: Sistema de gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9001: Sistema de gestión de la Calidad Requisitos. Bogotá D.C. ICONTEC.



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 9004: Sistema de Gestión de la Calidad Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana ISO 19011: Directrices para la Auditoría de Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. Bogotá D.C. ICONTEC. 2003.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC 5555: Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones de formación para el trabajo. Bogotá D.C. ICONTEC. 2007.

ANEXO A

MANUAL DE CALIDAD

1. PRESENTACIÓN FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA

La Fundación Cardiovascular de Colombia es producto del esfuerzo de la comunidad santandereana que decidió crearla para solucionar un problema de salud pública de las enfermedades cardiovasculares en la región. Gracias al trabajo en equipo y compromiso de la gente, ha logrado desarrollarse como una organización líder en Gestión de la Calidad en el sector salud, cuenta con 1208 colaboradores y con dos sedes, Instituto del Corazón, un edificio de 14 pisos con 15.000 m² construidos para la atención de pacientes y la operación de (2) dos Unidades Empresariales de Negocio: FCV. Telemedicina y FCV. Universidad Corporativa; y la Segunda sede el Centro Tecnológico Empresarial, cuenta en su interior con cinco (5) Unidades Empresariales de Negocio (UEN): FCV. Comercializadora, FCV. Productos Hospitalarios, FCV. Bioingeniería, FCV. Soft y FCV. Eventos y Mercadeo; adicionalmente tres (3) UEN por fuera de la región ubicadas en Santa Marta, Ibagué y Manizales que trabajan armónicamente para el logro de los objetivos organizacionales.

FCV Instituto del Corazón de Floridablanca, FCV Instituto del Corazón Santa Marta, FCV Instituto del Corazón de Ibagué y FCV Instituto del Corazón de Manizales prestan la atención integral a pacientes en forma ambulatoria y hospitalaria de todas las enfermedades principalmente en el área cardiovascular; **FCV. Productos Hospitalarios** dedicada a la producción de insumos médico quirúrgicos y el servicio de esterilización y banco de tejidos al sector hospitalario; **FCV. Soft** la cual desarrolla soluciones informáticas integrales; **FCV. Comercializadora** dedicada a la importación y comercialización de equipos biomédicos e insumos médico quirúrgicos; **FCV. Administración Hospitalaria** encargada de la administración delegada de los hospitales del país; **FCV. Bioingeniería** cuyo objetivo es contribuir a la generación de conocimiento e innovación prestando soporte al diseño y construcción de software y hardware

biomédico; **FCV. Eventos y Mercadeo** dedicada a la organización y desarrollo de eventos que contribuyan al bienestar de la comunidad, **FCV. Telemedicina** que busca la optimización y modernización de los servicios de salud incorporando tecnologías de información y comunicación y **FCV. Universidad Corporativa** dedicada a la promoción de la capacitación, formación y actualización de las competencias de los colaboradores de la institución en las diferentes áreas del conocimiento. Responsable también del desarrollo y gestión de convenios con entes externos, referentes a educación y prácticas profesionales

1.1 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

La Fundación Cardiovascular de Colombia es una organización empresarial privada sin ánimo de lucro, que provee servicios y productos de salud de alta calidad para el desarrollo del sector, buscando permanentemente el bienestar de la comunidad.

VISIÓN

En el año 2020 la Fundación Cardiovascular de Colombia será una organización reconocida a nivel nacional e internacional por la excelencia e innovación de sus productos y servicios orientados principalmente al sector salud.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

La historia de la Fundación Cardiovascular de Colombia remonta al año 1982 cuando el Variet Childrens Life o Línea de ayuda a los niños programa de Variety Club Internacional, inspiró la creación del comité Corazón a Corazón de Nueva York liderada en Colombia por el Dr. Franklin Roberto Quiros. En 1985 un grupo de especialistas y personalidades de Bucaramanga se propuso crear una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a tratar las enfermedades del corazón, logrando que un grupo de médicos iniciara las actividades de consulta y prueba de esfuerzo en la Fundación Tercera Edad de la Congregación Mariana, y las primeras cirugías cardiovasculares en la Clínica Bucaramanga en 1987.

La FCV en el año 1992 entró a formar parte de la Clínica Carlos Ardila Lulle, adquiriendo el cuarto piso, ampliando así todos los servicios diagnósticos e intervencionistas de cardiología y cirugía vascular periférica, utilizando salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y hospitalización de esta moderna clínica.

En 1993 la población atendida en pruebas diagnósticas y de consulta externa fue de 4324 pacientes, subsidiados el 34.94%, se realizaron 134 cirugías y se hizo una inversión de equipos por valor de cuatrocientos millones de pesos (\$400.000.000.00); se organizaron actividades con el fin de obtener recursos logrando en 1994 la donación de un ecocardiógrafo e insumos quirúrgicos; convenio con el club de leones, programa Corazón de León y veinte mil dólares para la compra del lote dado por la Fundación Wetton, el cual fue adquirido por un valor de 90 millones de pesos gracias a la certera intervención del comité cívico. En este año se realizaron 340 procedimientos quirúrgicos, se creó el Centro de Investigaciones y la Unidad Móvil de Cuidados Intensivos.

Para el año de 1995 se inicia el programa de rehabilitación cardiovascular y la modernización del laboratorio de Hemodinamia y Cardiología intervencionista (equipos de substracción digital); se adquieren dos avionetas a través de la Dirección Nacional de Estupefacientes para el traslado de emergencia de pacientes de la región; se participa en el Congreso Colombiano de Cardiología; y la Fundación Wetton dona \$13.122.000. En este año se llega al paciente número 1000 operado en Estados Unidos a través del programa Corazón a Corazón y se crea el Instituto para la prevención de las enfermedades cardiovasculares

La implementación del servicio de Electrofisiología, la creación del servicio de cirugía para cardiopatías congénitas y la realización de 620 cirugías cardiovasculares, son los hechos representativos del año 1996.

Posteriormente en octubre de 1997 se inauguró la nueva sede del Instituto del Corazón, un moderno edificio de 14 pisos con una capacidad de 123 camas de hospitalización distribuidas entre la unidad de Cuidados Intensivos Post-quirúrgica, unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica, unidad de Cuidados Intermedios Adultos, tres pisos de hospitalización, 4 salas de cirugía, 2 salas de Hemodinamia y 1 de más del servicio de urgencias durante las 24 horas del día cumpliendo así con todos los requisitos y normas

exigidas por el Ministerio de salud relacionadas con enfermedades cardiovasculares. Obtiene en este mismo año el Premio nacional de Cardiología y el premio Panamericano al Investigador Joven “José Ignacio Chaves”; y se crea la “Corporación Instituto Colombiano de investigaciones Biomédicas ICIB”.

El mejor trabajo de investigación, el premio Baxter a la Perfusión, el primer puesto al trabajo presentado durante el XII Congreso Nacional de Instrumentación Quirúrgica y el primer puesto en la categoría libre del premio “Fernando Zambrano”, otorgado por la Asociación Colombiana de Epidemiología; son reconocimientos alcanzados por la gestión en el año de 1998.

Hoy la Fundación Cardiovascular de Colombia es una de las instituciones más reconocidas en el área cardiovascular en Colombia y en Latinoamérica, resultado del esfuerzo del personal altamente calificado y comprometido con la calidad del servicio, que en el año 2000, resultado del direccionamiento estratégico, propone la diversificación concentrada en la satisfacción de las necesidades del sector Salud, creando 5 nuevas empresas (unidades empresariales de negocios) FCV. Soft, FCV. Comercializadora, FCV. Administración Hospitalaria, FCV. Productos Hospitalarios y FCV. Instituto de Investigaciones.

Durante el segundo semestre del año 2006, la Junta Directiva realizó el ejercicio de revisión de las definiciones estratégicas de la Institución. Así mismo, de acuerdo con la nueva dimensión de la Fundación y en respuesta a la necesidad imperiosa de disponer de la estructura capaz para acometer los proyectos actuales y futuros, surgen nuevas UEN (FCV Bioingeniería, FCV Telemedicina) y se modifica la estructura organizacional de la FCV.

En el 2007 la Fundación Cardiovascular de Colombia recibe la visita de Recertificación ISO 9001 por parte del ente certificador ICONTEC, abre su nueva sala de neonatos, la nueva unidad de cuidado crítico y se consolida la UEN FCV Telemedicina como la más grande institución en este campo a nivel nacional.

En el mes de septiembre las áreas administrativas como Dirección de Apoyo y Servicios, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección Financiera, Dirección de Informática se trasladan a la sede Centro Tecnológico Empresaria en Floridablanca Santander. FCV Instituto del Corazón recibe nuevamente la certificación de Clínica del Dolor.

En el 2008, se finaliza la construcción del Centro Internacional de Trasplantes, se consolida la Unidad de Neurociencias y se continúa con el desarrollo de la Nueva Unidad de Gastroenterología y la construcción del Helipuerto como herramienta soporte para la oportunidad y accesibilidad en el transporte de pacientes y órganos. Se recibe la visita de Re acreditación por parte de ICONTEC, con el fin de evaluar el cumplimiento de estándares de calidad y la atención en salud enfocada a la seguridad del paciente; igualmente por los procesos de mejora continua en su gestión ambiental recibe el Premio Hospital Verde con Excelencia.

En el 2009 FCV-Instituto del Corazón en concordancia con su visión institucional de ser una institución de referencia nacional e Internacional en la prestación de servicios para enfermedades de alta complejidad, logra la acreditación del modelo internacional Joint Commission International en el mes de Agosto. Se continúa con la consolidación de la Oficina de Servicios Internaciones creada a finales del 2008 como estrategia para facilitar el manejo de pacientes internacionales hacia la institución. Igualmente se gesta el desarrollo de convenio institucional con la Universidad de Pittsburg para la especialización de grupo de enfermeras y médicos en Cardiología Pediátrica y la trasmisión de mejores prácticas para el Diseño y Construcción de la Nueva Clínica de Alto Nivel de Complejidad de FCV- Instituto del Corazón. Igualmente se da inicio en el mes de Febrero a la Consultoría en Diseño y Estructuración de una Universidad Corporativa basados en la Cultura Organizacional de la FCV-IC, para el desarrollo de competencias del personal, el fortalecimiento de la educación a nivel nacional y la generación de mayor investigación en áreas de la salud, de acuerdo a las necesidades de nuestros pacientes y la región, que a su vez le permita contribuir al desarrollo económico del país, siendo coherentes con las estrategias competitivas para el logro de los objetivos institucionales

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Fundación Cardiovascular de Colombia está compuesta por entes interdependientes que cuentan con funciones específicas que conducen a la buena marcha organizacional, las áreas que componen nuestra institución según la estructura organizacional son las siguientes:

- **Asamblea General de Miembros:** es el máximo organismo rector y de gobierno de la FCV y sus decisiones son autónomas y de carácter obligatorio. Además determina las políticas y directrices de la Fundación Cardiovascular de Colombia.
- **Junta Directiva:** conformada por diez miembros, quienes son elegidos por la Asamblea General cumpliendo un período de dos años. Se reúnen mensualmente y son quienes eligen al Director Ejecutivo por el mismo periodo de tiempo.
- **Dirección Ejecutiva:** su responsabilidad es liderar estratégicamente la FCV para que cumpla con su misión institucional, crezca y se desarrolle de acuerdo con las expectativas de los miembros de la Fundación, las políticas y las solicitudes de la Junta.
- **Dirección General de Operaciones:** maneja los asuntos operativos de la Dirección Ejecutiva y opera las diferentes áreas de la FCV. A esta dirección le reportan las otras direcciones y los gerentes de cada Unidad de Negocios y sustituirá a la Dirección Ejecutiva en las actividades de supervisión y dirección de los gerentes de las Unidades de Negocios.
- **La Dirección Financiera:** administra los recursos financieros de la FCV y gestiona el riesgo asociado asegurando el flujo de caja positivo.
- **La Dirección de Desarrollo Organizacional:** toma las decisiones que impactan el proceso de construcción de una organización capaz de cumplir la misión y garantizar su futuro, a través de la consolidación de un equipo humano con la estructura, las competencias, las actitudes, la cultura requeridas en cada Unidad de Negocios. Responde por criterios de selección, inducción, crecimiento y desarrollo del personal.

- Dirección de Salud: responde por todas las estrategias, directrices y criterios relacionados con las ciencias de la salud, fortalece los programas como telemedicina, bioingeniería, programas de educación en salud y similares.
- Dirección de Apoyo y Servicios: coordina los servicios corporativos en forma centralizada para todas las unidades de negocios.
- Dirección de Informática: diseña las estrategias de tecnología de informática - arquitectura de datos, arquitectura de software, ambiente de hardware, sistema de telecomunicaciones, opera, da directrices y gerencia procesos de informática básicos: captura de información, procesamiento de información, transmisión de información y almacenamiento de información.
- Dirección de Investigaciones: asesora, promueve y apoya la investigación a nivel transversal en todas las Unidades Empresariales de Negocio de la FCV.

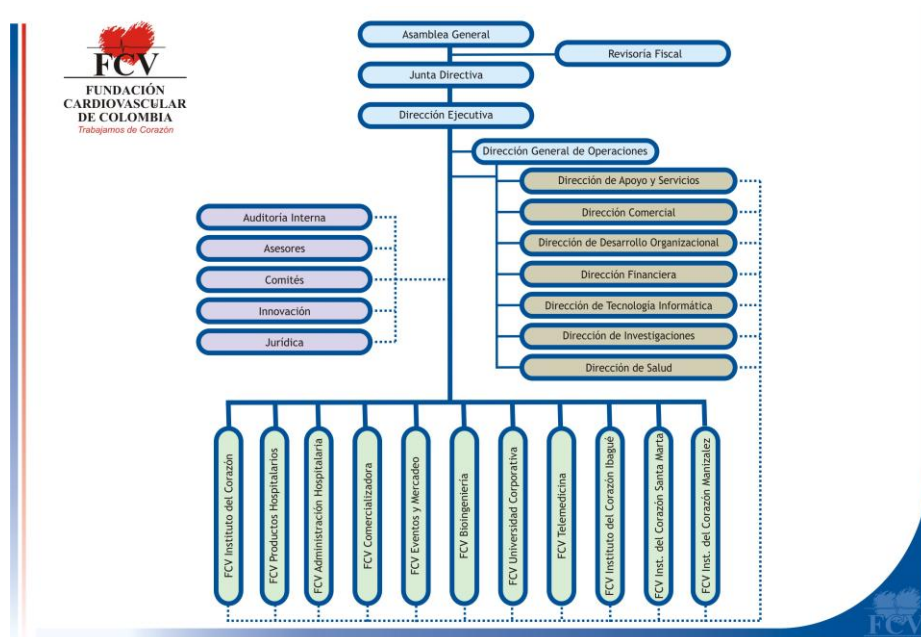


Figura 1. Organigrama FCV

2. ESTRATEGIA GERENCIAL

El compromiso gerencial con la satisfacción de sus clientes internos y externos se ve reflejado en la definición de la Política del Sistema de Gestión, objetivos del Sistema de Gestión y los valores, que se constituyen en elementos que permiten el enfoque hacia el mejoramiento continuo y hacia la excelencia empresarial, garantizando así la continuidad y sostenibilidad de la empresa.

2.1 NUESTRO COMPROMISO

La vivencia de los valores empresariales: lealtad, respeto, solidaridad, laboriosidad, trato humanizado, innovación y creatividad y honestidad, son la garantía de la existencia, desarrollo y crecimiento de la empresa, reflejados en el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas presentes y futuras de clientes, proveedores, talento humano y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de la comunidad.

Esta filosofía empresarial, que a través del compromiso del talento humano responde proactivamente a las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes y proveedores, es la que permite la alineación de las estrategias y el mejoramiento permanente de las mismas; a fin de alcanzar la visión proyectada.

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL DE CALIDAD

La Fundación Cardiovascular de Colombia, en búsqueda de la excelencia empresarial, se esfuerza permanentemente en mantener y mejorar el sistema de gestión integral de la calidad, utilizando como referencia la Norma Internacional ISO 9001; esta herramienta permite evaluar constantemente la capacidad de la empresa para cumplir los requisitos de los clientes, los reglamentarios y los propios.

En el presente Manual de Calidad se describe el sistema de gestión de la calidad de la FCV.

3.1 ALCANCE

- **FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE FLORIDABLANCA**

Administración y gestión hospitalaria para la prestación de servicios de salud, de alta complejidad en: consulta externa especializada, urgencias, métodos diagnósticos no invasivos, hemodinamia e intervencionismo, electrofisiología, cardiología clínica, anestesia y clínica del dolor, hospitalización, unidad de cuidado intensivo adulto y pediátrica, unidad de cuidado intermedio, rehabilitación, promoción y prevención de riesgo cardiovascular, clínica de falla cardiaca, cirugía cardiovascular, cirugía de tórax, cirugía vascular en pacientes adultos y pediátricos. Diseño, elaboración y desarrollo de proyectos de investigación básica, clínica, epidemiológica y administrativa en el sector salud y ejecución de protocolos de investigación, propios y presentados por los clientes externos.

- **FCV. PRODUCTOS HOSPITALARIOS**

Diseño, producción y comercialización de ropa quirúrgica y kits de insumos médico quirúrgicos, producción y comercialización de suturas y prestación del servicio de esterilización para el sector hospitalario.

Banco de tejidos: Gestión de rescate, procesamiento, criopreservación y distribución de homoinjertos de válvulas cardíacas.

- **FCV. SOFT**

Diseño, desarrollo, implantación y comercialización de soluciones de software e informáticas.

- **FCV. COMERCIALIZADORA**

Compra y venta de dispositivos médicos quirúrgicos y equipos biomédicos importados y capacitación sobre el manejo de dispositivos comercializados.

- **FCV. BIOINGENIERÍA**

Diseño, producción, comercialización, soporte técnico y validación y metrología de equipos biomédicos.

- **FCV. TELEMEDICINA**

Prestación de servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina en: Tele-consulta, tele-electrocardiografía, tele-radiología y tele-UCI.

- **FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA**

Diseño, ejecución y evaluación de programas académicos, desarrollo y gestión de convenios referentes a educación y prácticas profesionales con entes externos.

3.2 EXCLUSIONES

- En FCV. Comercializadora los procesos se relacionan con la comercialización de equipos e insumos comprados a proveedores, por lo que se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad en esta unidad, el numeral diseño y desarrollo (7.3) y validación de los procesos de producción y prestación del servicio (7.5.2).

- En FCV Telemedicina por ser una modalidad de prestación de servicios de salud que se desarrollan basados en protocolos establecidos y tecnología desarrollada específicamente para el servicio por parte terceros, se excluye el numeral (7.3) Diseño y Desarrollo.

- En FCV. Universidad Corporativa el seguimiento y medición de los procesos no se realiza mediante equipos, se tiene establecido un sistema de indicadores y mecanismos destinados para este fin, por lo tanto, se hace la exclusión del numeral (7.6) Control de los Equipos de Seguimiento y medición.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

La FCV ha identificado los procesos necesarios para el Sistema Gestión de la Calidad así como la secuencia e interacción de estos procesos. Mapa de macroprocesos de la FCV y Macroprocesos de las Unidades Empresariales de Negocios de la FCV. Caracterización Procesos de la FCV.

La FCV ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar la efectividad de la operación y el control de sus procesos, la disponibilidad de recursos e información necesarios para su operación y control, así como para garantizar el seguimiento, medición, análisis e implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados.

Para facilitar el entendimiento de la secuencia de las actividades de los procesos, la interacción de los mismos, los recursos humanos y de infraestructura requeridos, el ambiente de trabajo necesario para su funcionamiento, la documentación de calidad relacionada, los mecanismos de medición y seguimiento y los objetivos y metas, la FCV ha establecido un formato de identificación y caracterización para cada uno de los procesos, el cual se ilustra en el procedimiento **P-GESCAL-01** Control y elaboración de documentos.

A su vez, la Fundación Cardiovascular de Colombia trabaja de la mano con organizaciones externas que apoyan la prestación de sus servicios y elaboración de sus productos, las cuales laboran bajo la modalidad de outsourcing. *Ver numeral 7.4.1.* Los procesos de dichas organizaciones que afectan la satisfacción de los clientes de la FCV están identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y son controlados permanentemente.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Cardiovascular de Colombia sigue la estructura piramidal encabezada por: Manual de calidad el cual incluye las políticas y objetivos de calidad, procesos y procedimientos, instructivos, registros y documentos externos. Ver Figura 2. Pirámide documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

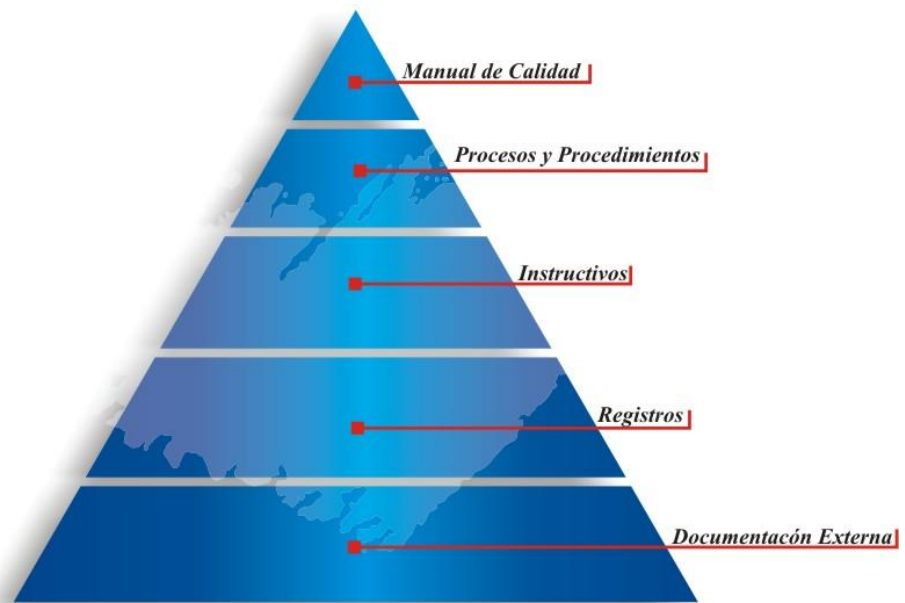


Figura 2. Pirámide documental del sistema de gestión de la calidad

4.2.2. Manual de calidad

El presente Manual de calidad **I-GESCAL-3010** contempla el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las exclusiones, la política y objetivos de calidad y los procesos documentados establecidos para el Sistema referenciándolos con su código y nombre a través del mismo. Igualmente, hace una descripción de la interacción entre los procesos identificados como parte del Sistema de Gestión de la calidad en la FCV.

La oficina de Planeación y Gestión de la Calidad es la encargada de elaborar, revisar y aprobar el Manual de Calidad. De igual forma, es responsable de garantizar la

disponibilidad del manual a todos los colaboradores de la Fundación, controlando su legibilidad y los cambios efectuados en el mismo.

4.2.3. Control de los documentos

Es propósito de la FCV, establecer el control general de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, en relación con la aprobación de los mismos, su revisión y actualización, identificación de cambios y estado de revisión, disponibilidad, legibilidad e identificación, control de su distribución y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, como se describe en el procedimiento **P-GESCAL-01** Control y elaboración de documentos.

4.2.4. Control de los registros

La organización ejerce control sobre sus registros en la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos, mediante el procedimiento **P-GESCAL-02** Control de registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La declaración de la política de calidad es uno de los elementos fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se evidencia el compromiso de la Alta Dirección para administrar sus procesos, con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, cumpliendo además con los requisitos legales y reglamentarios estipulados para la Organización.

La formulación de los objetivos de calidad, es un compromiso de la Alta Dirección que tiene como punto de partida la mejora continua y la satisfacción del cliente.

La revisión gerencial del Sistema de Gestión de la Calidad, es el mecanismo establecido para analizar la conveniencia y eficacia de este, determinar si se están cumpliendo adecuadamente los objetivos estratégicos con mejoramiento continuo y garantizar los recursos necesarios para una efectiva operación del sistema.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La organización, en cabeza del Comité de Dirección y con base en el Sistema de Gestión de la Calidad, asegura que los requisitos del cliente se determinan, se entienden y se cumplen para incrementar la satisfacción de éste, apoyándose en acciones de medición, seguimiento y mejora continua. La Dirección de Apoyo y Servicios, fomenta una cultura del servicio al cliente con excelencia en todas las Unidades Empresariales de Negocio (UEN), basado en la evaluación del nivel de satisfacción de los clientes en la venta y postventa de producto y servicios, con el fin de retroalimentar al Comité de Dirección sobre el resultado en la gestión, realizar el seguimiento pertinente de acuerdo al trámite necesario y apoyar en estrategias que permitan el logro de este objetivo (Gestión del Servicio).

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

“La Fundación Cardiovascular de Colombia fundamenta el desarrollo de su trabajo en el firme compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas de sus clientes buscando la excelencia de sus productos y servicios a través de un proceso de mejoramiento continuo e innovación tecnológica, que permita el crecimiento y competitividad de la organización cumpliendo con requisitos integrales del sistema de gestión, soportado en la satisfacción, competencias y valores de nuestros colaboradores que se desempeñan en un ambiente limpio y seguro”

Esta política es comunicada a toda la organización y es revisada por el Comité de Calidad para mantenerla vigente de acuerdo al desarrollo y crecimiento de la organización.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la calidad

La organización ha definido como Objetivos del Sistema de Gestión **I-DIREST-04**, los siguientes:

- Garantizar la excelencia en la gestión del servicio
- Promover la cultura de responsabilidad ambiental
- Promover la seguridad y la salud de las partes interesadas
- Lograr el mejoramiento continuo en la gestión
- Incrementar la satisfacción del talento humano

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se ejecuta mediante la implementación y el seguimiento de los Planes de acción **R-DIREST-02**, de cada una de las Unidades Estratégicas de Negocios, y el proceso de Direccionamiento Estratégico–Planificación con su **Plan Estratégico I-DIREST-01**.

Adicionalmente la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, con base en el proceso de Gestión de la Calidad, **PC-GESCAL**, planifica la administración del Sistema en la FCV, de tal forma que el mismo sea implementado, mantenido y mejorado en el tiempo.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Junta Directiva de la Fundación Cardiovascular de Colombia define la estructura de la organización, expresada mediante el organigrama de la FCV en donde se describen y delimitan las líneas de autoridad existentes (Figura 1.). Dicho organigrama es dado a conocer a toda la organización, a través de los grupos primarios y su publicación en la página de calidad.

Con base en la estructura organizacional y los lineamientos dados por el Comité de Dirección de la FCV, la Dirección de Desarrollo Organizacional define las competencias, funciones, autoridad y responsabilidades de los cargos a través de los Instructivos de competencias y características del cargo, el cual es presentado a los colaboradores en el momento de su ingreso laboral y revisado y modificado en la medida en que el mismo presenta cambios. Dicho documento es controlado por la Dirección de Desarrollo Organizacional y todos los colaboradores de la FCV tienen acceso a él, a través de página web de calidad www.fcv.org/calidad.

5.5.2. Representante de la Dirección

La junta directiva de la FCV ha establecido a la Oficina de Planeación y Gestión de Calidad como un ente de apoyo al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y promotor de la cultura de la calidad. Adicionalmente la Dirección Ejecutiva ha delegado al Jefe de Planeación y Gestión de la Calidad la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión.

- Informar a la Dirección Ejecutiva y Dirección General de Operaciones sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Promover, mantener e impulsar una cultura de calidad en la organización.
- Velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes del cliente externo, garantizando la excelencia en el servicio.
- Atender relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.3. Comunicación Interna

La FCV ha establecido bajo la gestión de la Oficina de Comunicaciones los siguientes medios de comunicación: correo electrónico, carteleras y boletín quincenal Sistema Informativo “SI”.

Adicionalmente el proceso de comunicación en la FCV se ha estructurado para que el despliegue se haga en forma de cascada, primero se da a conocer a los directores y gerentes en comités y luego estos tienen el liderazgo de compartir la información para que posteriormente llegue a los grupos primarios.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

La organización ha establecido la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad a través de la responsabilidad de las Gerencias de cada Unidad Empresarial de Negocios, en donde se analiza el desempeño de los procesos y conformidad del servicio, cambios del Sistema de Gestión de la Calidad y las recomendaciones para su mejora, entre otros aspectos, según lo establecido en el procedimiento **P-DIREST-01** Revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

Las Gerencias de cada Unidad Empresarial de Negocios, tiene en cuenta para la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad, el informe del Auditorías Internas, la evaluación del desempeño de los procesos y conformidades del producto, la retroalimentación del cliente, el estado de las acciones correctivas y preventivas, el seguimiento a las actividades pendientes de las revisiones previas, las acciones que podrían afectar al Sistema y las recomendaciones sugeridas para el mejoramiento continuo.

5.6.3. Resultados de la revisión

Del ejercicio anterior, la Gerencia de cada Unidad Empresarial de Negocios toma decisiones y acciones que contribuyan al mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de los productos y servicios ofrecidos por la FCV, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para lograr la satisfacción de sus clientes, decisiones que quedan consignadas en el **Acta de Revisión por la dirección**.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

De acuerdo al modelo establecido en el Direccionamiento Estratégico de la FCV-IC, desde la perspectiva financiera se definen los objetivos estratégicos, los indicadores y metas, para garantizar el equilibrio financiero entre estos:

- Garantizar recursos económicos para la gestión.
- Mejorar la eficiencia operacional.
- Mejorar el recaudo de cartera.

En la FCV el presupuesto es utilizado como un mecanismo de control financiero, el cual tiene directrices y políticas que se encuentran especificadas en el instructivo I-SAF-036.

Se tiene un modelo de elaboración de presupuesto que contiene todos los rubros que llevan a un completo análisis, realizado anualmente por centros de costos con base en históricos. Una vez definidas las directrices y políticas de desarrollo y aprobados los planes generales de acción, la Dirección de Gestión Financiera en coordinación con los Gerentes de cada UEN, lidera el desarrollo del modelo e involucra el desarrollo del presupuesto. En un primer nivel de participación los servicios críticos es fundamental para la generación de información y su concepto es la base para la elaboración de proyecciones y son responsables de analizar las cifras de la ejecución presupuestal para el periodo respectivas y proponer acciones correctivas en cumplimiento de los objetivos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Generalidades

Para la Fundación Cardiovascular de Colombia, la competencia de sus colaboradores en cada una de las UEN, es parte primordial en la realización del producto o prestación del servicio y por lo tanto se considera vital en el Sistema de Gestión de la Calidad. La Dirección de Desarrollo Organizacional en su proceso **Desarrollo Organizacional PC-DTH** es la encargada de velar por el respeto a la estructura organizacional establecida y

responde por criterios de selección, inducción, capacitación, crecimiento y desarrollo del personal.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La organización a través del proceso de Desarrollo Organizacional **PC-DTH** con los instructivos de Competencias y Características del Cargo e Inducción y Entrenamiento, da cumplimiento al perfil requerido para cada uno de los cargos, en el cual se consideran aspectos relacionados con la educación, formación, experiencia, competencias institucionales y técnicas.

Con el apoyo de la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, los Directores y Gerentes de las Unidades Empresariales de Negocios, la Dirección de Desarrollo Organizacional, difunde en la organización la contribución de las acciones de cada uno de los colaboradores en el funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, ejecutándose a través de Grupos primarios, inducción y re inducción y verificándose en las auditorías internas de calidad, de esta forma, se asegura de que el talento humano de la FCV sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y su contribución a los objetivos de calidad.

6.3. INFRAESTRUCTURA

La organización mantiene dispuestos en cada uno de los procesos del Sistema, la infraestructura identificada y necesaria para garantizar la conformidad de los servicios y productos de cada una de las UEN. Además, el Instituto del Corazón, da cumplimiento a la normatividad vigente por el Ministerio de Protección Social, sobre Verificación de los requisitos esenciales en los prestadores del servicio de salud, según el decreto 1011 de 2006 y la resolución 1043 de 2006 que definen los parámetros del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud SOGC.

La FCV dispone del área de Infraestructura y Mantenimiento, que a través del proceso **PC-MTO** mantenimiento, soporta los procesos de prestación de servicios y realización de productos.

El mantenimiento de los equipos de cómputo o hardware de la organización y soporte al software, está a cargo del departamento de Tecnología Informática, realizado según proceso **PC-DTI** Tecnología Informática.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

A través de cada uno de los procesos la organización ha determinado las características del ambiente de trabajo, pertinentes en cada área de la FCV, para lograr la conformidad de los productos y servicios ofrecidos, los cuales son gestionados tal como está definido en cada uno de los documentos relacionados en el proceso o en el **PC-MTO** mantenimiento.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Cada UEN ha establecido los procesos documentados con responsables, políticas, objetivos y recursos necesarios para la planificación y realización del producto. Al igual que han definido particularmente para cada UEN los criterios de aceptación del producto/servicio y los registros que permiten hacer verificación de las actividades y seguimiento al cumplimiento de estos criterios y especificaciones.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 y 7.2.2. Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto

Cada una de las Unidades Empresariales de Negocio (UEN) de la Fundación Cardiovascular de Colombia, tiene un portafolio o catálogo de servicios o productos, construido con base en la capacidad de oferta y las necesidades de los clientes, identificadas por la organización a través de estudios de referenciación, resultados de reformulación estratégica, requisitos legales aplicables y del estudio “Sistema de contratación por Capitación, para enfermedades cardiovasculares de alto costo”, donde se identificaron los perfiles epidemiológicos, los análisis de riesgo y frecuencias de uso de las enfermedades cardiovasculares del área de influencia de la FCV (13 departamentos).

Adicionalmente, cada Gerente o Director y Subgerente o Subdirector (si está presente en la UEN) con el apoyo de la Dirección General de Operaciones y Asesoría Jurídica, tiene la responsabilidad de establecer una relación contractual, en donde se definen los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por estos pero necesarios, los legales y reglamentarios y los establecidos por la organización para garantizar la satisfacción del cliente.

La totalidad de los contratos y convenios legalizados, firmados por la organización en las diferentes Unidades Empresariales de Negocios, son revisados previamente por el Director y/o Gerente de la UEN y por el área de Asesoría Jurídica, siguiendo los

lineamientos dados en el proceso de Gestión administrativa **PC-SAF** y los procedimientos establecidos para cada UEN. Dichas revisiones pretenden que la organización se asegure de que los requisitos del cliente están definidos, se hayan resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente, que en este se tenga en cuenta la posibilidad de cualquier modificación en común acuerdo por las partes y que la organización esté en la capacidad de cumplir con el cliente.

En el caso específico de FCV. Instituto del Corazón, por ser la entidad que más establece relaciones contractuales, existe el Comité de convenios cuyas decisiones quedan registradas en las actas del comité de convenios. Con algunos clientes del Instituto, se tiene la modalidad contractual de aceptación de ofertas de servicios, que se ejecutan previa comunicación verbal o escrita con la Gerencia de FCV Instituto del Corazón.

Para las UEN FCV. Productos Hospitalarios y FCV. Comercializadora, los productos pueden ser vendidos al cliente sin la necesidad de la ejecución de un contrato. En este caso, las órdenes de pedido del cliente se consideran el registro que evidencia la expresión de los requisitos del cliente y la aceptación o negociación de los mismos por parte de la UEN. Lo anterior se describe en el Instructivo para el Manejo de Pedido de los Clientes **I-CIAL-01** en la UEN FCV. Productos Hospitalarios y el procedimiento Ventas **P-VENT-02** en la UEN FCV Comercializadora.

En FCV Telemedicina, el **R-TELCOM-01** Orden de Prestación de Servicios contiene los datos necesarios para la formulación de las especificaciones de los contratos de prestación del servicio de telemedicina.

Para FCV Bioingeniería, en la venta de equipos biomédicos, se diligencia el registro **R-COMBIO-01** Solicitud de Productos y Servicios; para la prestación del servicio de soporte técnico se aplica el **R-STBIO-03** Solicitud de Servicio.

Para FCV. Universidad Corporativa, en el proceso Diseño Curricular se establecen los siguientes registros **R-DICU-01** Ficha del programa, **R-DICU-02** Mapa Curricular y **R-DICU-04** Solicitud de Formación; a su vez se considera el Informe Diagnóstico de Necesidades de Capacitación emitido por Dirección de Desarrollo Organizacional. En el proceso Gestión de Convenios, se determinan los requisitos especificados por el cliente,

requisitos legales aplicables y otros requisitos mediante la solicitud formal de realización de prácticas formativas, el convenio marco a celebrar por las partes interesadas y las actas de reunión del comité docente-asistencial.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La organización mantiene una continua comunicación con sus clientes a través de la Oficina de Mercadeo Nacional y la Oficina de Servicios Internacionales, la Oficina de Atención al Cliente y cada una de las Gerencias de las UEN, cuya gestión se basa en la relación directa con el cliente y la retroalimentación con el mismo. Al interior de cada UEN se establecen específicamente los procesos de comunicación con sus clientes particulares para determinar información sobre el producto o servicio, solicitudes de pedido y/o sus modificaciones.

Además la organización cuenta con catálogos donde se presenta la información sobre los productos y servicios de la FCV, página web, manuales del usuario, manual del paciente y dos extensiones telefónicas para atención única de comentarios, identificación y trámite de las sugerencias, quejas o reclamos de los clientes de la FCV.

Las modificaciones a la relación contractual entre las partes, se llevan a cabo a través de los Directores o Gerentes respectivos, según lo indica el proceso de Gestión administrativa **PC-SAF** y se deja evidencia de estas, en la forma contractual pactada.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La organización ha definido cada una de las etapas del Diseño y Desarrollo de sus servicios o productos al interior de las Unidades Empresariales, detalladas y evidenciadas en los procedimientos y registros establecidos. Ver Tabla 1 , Diseño y Desarrollo de los Servicios y productos de la FCV.

Tabla 1. Diseño y Desarrollo de los Servicios y Productos de la FCV

Documentos asociados	P-DDBIO-01	P-DIDEI-01	P-DISE-01	PC-DIDES	PC-DICU
Etapas del Diseño y Desarrollo	Bioingeniería	Instituto del Corazón Investigaciones	Productos Hospitalarios	FCV. Soft	FCV. Universidad Corporativa
7.3.1. PLANIFICACIÓN	R-DDBIO-02 R-DDBIO-03 R-DDBIO-04	R-DIDEI-05	Cronograma	P-ADPRO-01	P-DICU-01
7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA	R-DDBIO-02 R-DDBIO-03	R-DIDEI-07	R-DISE-04	P-DIDES-03,	Informe Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DDO) R-DICU-03 R-DICU-04
7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DLLO	R-DDBIO-05	R-DIDEI-10	R-PH-4023	P-DIDES-05	R-DICU-01 R-DICU-02
7.3.4. REVISIÓN	R-DDBIO-05	R-DIDEI-06	R-PH-4023	I-DIDES-06	Acta de reunión Comité Académico
7.3.5. VERIFICACIÓN	R-DDBIO-05	R-DIDEI-10	R-DISE-01	P-DIDES-06 R-DIDES-11	Acta de reunión Comité Académico

7.3.6. VALIDACIÓN	Informe de Validación- Validación y Metrología	R-DIDEI-08	R-DISE-01	R- SCLIENTE-07	Análisis de los indicadores del proceso Evaluación de los Aprendizajes R-EVAP-01
7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS*	R-DDBIO-03	R-DIDEI-05	R-DISE-02	R-DIDES-09 R-DIDES-15	R-DICU-01 R-DICU-02

7.4. COMPRAS

7.4.1. Proceso de compras

En la UEN FCV. Comercializadora el proceso de compras es uno de los procesos centrales de la gestión de la Unidad, pues su misión es la compra internacional de Dispositivos médico-quirúrgicos y Equipos Biomédicos para comercializarlos posteriormente. Lo anterior se describe en el procedimiento de Compra internacional **P-COMERC-04**, apoyado en los instructivos de Calificación de Proveedores de Servicios **I-COMERC-4203** e **I-COMERC-4201** Importación de productos.

Específicamente para el caso de proveedores nacionales el proceso **PC-COM** Compras Nacionales, contempla el **P-COM-2505** Compra de Insumos Médico- Quirúrgicos, el **P-COM-2516** Evaluación y Selección de Proveedores de Medicamentos, **P-COM-2518** Calificación de Proveedores de Medicamentos, **I-COM-2501** Calificación de Proveedores de Dispositivos Médico-Quirúrgicos.

En FCV Productos Hospitalarios las compras son efectuadas a través del procedimiento de Compras **P-ADMON-01** y el instructivo para la Importación de Materia Prima, **I-ADMON-01**. Una vez efectuada la compra con o sin el establecimiento de convenios, la UEN hace seguimiento al servicio y productos del proveedor, a través del Instructivo **I-ADMON-02** Calificación de Proveedores de Materia Prima y el **I-ADMON-03** Selección y Evaluación de Proveedores de Materia prima. Además, esta UEN contrata en outsourcing la costura de las batas quirúrgicas desechable estandarizando el proceso de evaluación de este tipo de proveedor, con base en el Instructivo para la Evaluación y calificación del servicio de modistería y esterilización por outsourcing **I-PH-4027**, el Instructivo para el Manejo de productos enviados a coser por outsourcing **I-PH-4019**.

En la UEN FCV Instituto del Corazón contrata bajo la modalidad de Outsourcing los servicios asistenciales de Laboratorio Clínico, Nefrología e Imágenes diagnósticas, cuyos resultados son controlados por el médico tratante y evidenciados en la Historia Clínica, y cuyo proceso es controlado por la Gerencia del Instituto del Corazón a través del Instructivo de Contratos de servicios médicos asistenciales de apoyo al IC, **P-CONV-01**. En la parte operativa y administrativa, la FCV contrata en outsourcing los servicios de desechos hospitalarios DESCON, alimentación SIAN y lavandería LINCO y Servicios Generales. Estos últimos son controlados por la Coordinación Administrativa, mediante el Instructivo para la Selección, contratación, evaluación y seguimiento de los servicios de outsourcing **I-CAIC-04**.

Para el caso del proceso de mantenimiento los proveedores son seleccionados y evaluados según los instructivos **I-MTO-03** Selección de Proveedores de Servicios de Mantenimiento, **I-MTO-04** Calificación de Proveedores de Servicios de Mantenimiento.

En la UEN Telemedicina, el Director Científico y El Gerente de FCV. Telemedicina Evalúan a los proveedores según el Instructivo **I-TELGEA-01** Selección y Evaluación de Proveedores.

En la UEN Bioingeniería, el proceso de Compras se realiza según el procedimiento **P-ADMBIO-01** Compras y se realiza la Selección y Evaluación de Proveedores según el **I-ADMBIO-01**.

7.4.2. Información de las compras

La FCV, en los procedimientos: compras de activos fijos y elementos en general, **P-COM-2504**, compra de medicamentos, **P-COM-2517**, compras de insumos médico quirúrgicos, **P-COM-2505**, y compras de papelería, **P-COM-2507**, describe la metodología establecida por la organización para efectuar la compra de productos a proveedores.

Para las labores de recepción de las solicitudes de dispositivos, ejecución de las órdenes de compra y legalización de las mismas, entre otras, el área de compras se apoya en el software de compras y suministros. A través de este, todas las UEN y las secciones o servicios a su interior, emiten las órdenes de compra, las cuales especifican las características del producto necesitado y que son después especificadas en la orden de compra, que es revisada por el área de Compras previamente al envío de la misma al proveedor.

Para el caso de la UEN FCV Productos Hospitalarios, el procedimiento de compras **P-ADMON-01**, describe la metodología establecida por esta UEN para efectuar la compra de productos a proveedores, la cual corresponde a las especificaciones dadas en las requisiciones del Jefe de Producción a la auxiliar de compras, especificaciones que son descritas en la orden de compra **R-ADMON-01**.

La UEN FCV Comercializadora evidencia el procedimiento de Compras Internacionales, **P-COMERC-04** y la Orden de Compra Internacional **R-COMERC-4268**, enviada al proveedor internacional.

La UEN FCV. Bioingeniería cuenta con el procedimiento **P-ADMBIO-01** Compras y la Orden de Compra **R-ADMBIO-01**.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

La verificación de los productos comprados en cuanto a calidad, cantidad y cumplimiento, se hace en primera instancia en el momento de la recepción de los mismos en el centro logístico. Dicho procedimiento está descrito en el proceso **PC-SUM**, apoyándose en el

procedimiento **P-SUM-01** Recepción, Inspección y almacenamiento de mercancía, la lista de chequeo recepción de mercancía **R-SUM-2148** y el instructivo para la Inspección de los insumos médicos en el almacén **I-SUM-2105**.

De manera similar, en FCV. Productos Hospitalarios se recibe y verifica los productos comprados a través de la lista de chequeo de recepción de mercancía **R-ADMON-07**.

En FCV Comercializadora la recepción y verificación de los productos comprados e importados se describe en el Instructivo de importación de productos **I-COMERC-4201**.

En FCV Bioingeniería la recepción y verificación de los productos comprados se registra en el **R-ADMBIO-16** Chequeo Recepción de Mercancía.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la FCV, apoyan y facilitan el control de todas las actividades que componen los procesos del sistema. Dada la responsabilidad de ejecutar los procesos en forma efectiva, esta documentación es cumplida por los colaboradores de la FCV, quienes a su vez efectúan medición de sus resultados a través de indicadores.

El control de la producción está documentado en los procedimientos que hacen parte de la producción y prestación del servicio.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Para el caso de la UEN FCV. Instituto del Corazón se valida sus procesos a través de la aplicación de guías clínicas para la prestación del servicio, la disponibilidad de los equipos y el mantenimiento de las condiciones adecuadas para su uso, la competencia y compromiso de nuestros profesionales y constante actualización y modernización de nuestros procesos, acompañado de un proceso de auditoría médica.

En la UEN FCV. Soft con la Guía de Adaptación del Ciclo de Vida del Software **R-DIDES-16**; en la UEN FCV Productos Hospitalarios en el procedimiento **P-PH-01** Producción de Suturas Quirúrgicas, **P-PH-02** Producción de Ropa desechable, **P-PH-04** Servicio de Esterilización, **P-PH-05** Servicio de Banco de Tejidos anatómicos.

Para la UEN FCV Bioingeniería la validación de la producción se hace mediante el procedimiento **P-PBIO-01** Producción de Equipos Biomédicos y **P-VMBIO-01** Validación y Metrología de Equipos y Software.

En FCV Telemedicina la validación de los servicios se hace mediante el cumplimiento de la normatividad vigente, la capacitación continuada de los profesionales en la prestación de telemedicina, la definición de parámetros claros para la prestación del servicio y el aseguramiento de las condiciones adecuadas de sus recursos.

En FCV Universidad Corporativa, la validación de los servicios se hace mediante el cumplimiento del marco legal vigente, la revisión periódica de los indicadores de gestión del proceso Ejecución Curricular y el proceso Evaluación de los aprendizajes. Igualmente, se considera la apreciación de los beneficiarios y partes interesadas mediante el análisis de los comentarios y sugerencias consignadas en **R-EVAP-03** y los resultados obtenidos en la Evaluación del Facilitador y del Programa Académico **R-EVAP-01**.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

En la UEN FCV Instituto del Corazón, la identificación y trazabilidad aplica desde el momento de la admisión del paciente hasta su egreso, a través de la Historia Clínica, la cual contiene toda la información relacionada con la atención suministrada, notas médicas, paramédicos, entre otros.

Para verificar la efectividad de la trazabilidad del tratamiento al paciente, se realiza periódicamente, una evaluación a la historia clínica ambulatoria y de los egresos hospitalarios, siguiendo el instructivo evaluación de la historia clínica médica ambulatoria y médica hospitalaria, **I-CAL-063**. Los resultados son analizados por el comité de historias clínicas quien define las pautas del plan de acción a seguir.

En el departamento de Investigaciones de FCV Instituto del Corazón, la trazabilidad de las investigaciones en desarrollo se lleva a cabo a través de un código que identifica a cada uno de los proyectos y un historial de proyectos de investigación o historial de Estudios

Clínicos que contiene información general de identificación del proyecto y de seguimiento a la ejecución administrativa, técnica y financiera, con el fin de dejar evidencia del avance y cumplimiento de las actividades programadas para cada proyecto. Adicionalmente los proyectos y estudios clínicos (en su mayoría, de acuerdo a indicaciones del protocolo) tienen un registro para el diligenciamiento de la información de cada paciente o participante del estudio durante el desarrollo del mismo. Dicha información incluye identificación del participante, ejecución de las pruebas y procedimientos establecidos, reacciones a tratamientos en particular, síntomas presentados en la persona durante el estudio, entre otros, constituyéndose en un registro de identificación y trazabilidad al desarrollo de los proyectos y estudios del Instituto. Éste se identifica como CRF (Case Report Form).

La trazabilidad de los productos de la UEN FCV Productos Hospitalarios se lleva a cabo a través de la orden de producción del producto. Orden de Producción Manufactura **R-PH-4004**, u Orden de producción Fabricación Suturas **R-PH-4003**, en la cual se incluye información sobre la secuencia de la producción, tiempos, etc.

En el caso de la UEN FCV. Soft, cada software en diseño y desarrollo, tiene un nombre y un Plan de proyecto.

En la UEN FCV Comercializadora toda orden de compra es identificada con un número. En relación con la venta de productos, la solicitud u orden de compra por parte del cliente es identificada con un número, el cual se referencia posteriormente en **R-VENT-02** Orden de despacho de insumos médico quirúrgicos y Equipos médicos. Este número también es utilizado para identificar cualquier sugerencia o queja recibida del cliente de manera escrita y que este asociada a una compra. Con lo anterior se garantiza la trazabilidad del proceso de venta.

En la UEN FCV Bioingeniería los equipos cuentan de una Hoja de Vida **R-STBIO-05**, administrada en el proceso Soporte Técnico, en la cual se consolidan: características generales del equipo, serial, accesorios, ubicación, soportes técnicos prestados y la orden de producción **R-PBIO-01** con la cual fue producido y ensamblado. Asegurando la adecuada identificación de cada equipo a través de placa con su respectivo serial.

En FCV Telemedicina, cuenta con herramientas que permite el registro histórico del servicio a través del sistema informático CNT, en el cual se registra: el médico consultante, la institución remitora, el médico consultor y la evolución del tratamiento médico que puede ser consultada a través de la historia clínica electrónica (SAHI).

En FCV. Universidad Corporativa cada uno de los Programas Académicos cuenta con una Ficha del Programa **R-DICU-01** donde se establece un código de identificación del programa y la versión actual del programa. Se establecen cohortes y los estudiantes matriculados son registrados en una Planilla de Notas **R-EJECU-01** donde se realiza el seguimiento a su rendimiento académico y se lleva un Control de Asistencia **R-EJECU-02**, se presenta un reporte de Notas Finales del Programa **R-EVAP-02**.

7.5.4. Propiedad del cliente

En atención al tipo de servicios que presta el Instituto del Corazón, el producto suministrado por el cliente, está representado en el mismo paciente que remite la EPS, ARS, otra empresa cliente o cuando ingresa como particular. La FCV a través de su personal altamente capacitado y el Sistema de Gestión de la calidad, controla que se atienda adecuadamente en los diferentes servicios que le brindan la atención médica. Se evidencia en el seguimiento y visitas diarias a los pacientes hospitalizados de acuerdo al procedimiento de seguimiento a la satisfacción del cliente durante el servicio, los procesos integrales de atención al paciente en los servicios y la evolución médica diaria registrada en la Historia Clínica.

Así mismo cuando los pacientes presentan en determinadas ocasiones, reportes de exámenes, vídeos o CD de casos clínicos para ser analizados por el personal médico en los diferentes servicios, el control de este tipo de propiedades de los pacientes, es responsabilidad del personal de enfermería del servicio en el que el paciente es atendido. Los reportes originales de exámenes de apoyo diagnóstico se transcriben o escanean para anexar en la historia clínica del paciente, y posteriormente ser devueltos al mismo. Los elementos suministrados por los pacientes para recibir una mejor atención médica, se

manejan de acuerdo al Instructivo de Control de Producto suministrados por el cliente **I-DEGEAS-084**.

Los bienes de propiedad del cliente de la UEN FCV Soft, constituyen la propiedad intelectual preservados según acuerdos de confidencialidad contemplados contractualmente.

La UEN FCV Productos Hospitalarios recibe bienes del cliente para ser esterilizados y su control y cuidado se describe en el Procedimiento general para el servicio de esterilización interno y externo, **P-PH-04**.

En la UEN FCV Bioingeniería los equipos recibidos para soporte técnico son identificados mediante un adhesivo en el que se identifica el número de Serial, Solicitud de Soporte Técnico y procedencia del equipo. A los equipos se les asigna un responsable de su almacenamiento y reparación; esta persona está capacitada para mantener en las condiciones adecuadas cada tipo de equipo son ubicados en el área de Soporte Técnico que garantice la protección del mismo.

En FCV Telemedicina proporciona privacidad y seguridad para el usuario por medio del protocolo de seguridad SSL (Secure Sockets Layer) el cual cada registro puede ser comprimido, cifrado y empaquetado con un código de autenticación del mensaje (MAC), además permite a la aplicación Cliente – CNT comunicarse de una forma diseñada para prevenir escuchas (eavesdropping).

En FCV. Universidad Corporativa los datos personales y otros datos proporcionados por los clientes se consideran propiedad del mismo y se protegerá dicha información para que no se de uso diferente al académico, tal como se expresa en **R-EJECU-03** y **R-GECO-03**.

7.5.5. Preservación del producto

La Fundación Cardiovascular a través de la documentación de los procesos de atención integral del paciente en los diferentes servicios de la UEN FCV Instituto del Corazón, las vías clínicas, protocolos médicos y guías de enfermería, proporciona los métodos

adecuados para la identificación, el manejo, el cuidado, la comodidad y seguridad del paciente durante su ciclo del servicio, así como los métodos para el manejo, almacenamiento y entrega de los insumos médico quirúrgicos y medicamentos. Adicionalmente la preservación de los medicamentos se apoya en los instructivos **I-FARM-1652** Manual de buenas prácticas de almacenamiento, **I-FARM-1654** Elaboración de reempaque y el **I-FARM-1659** Conservación de medicamentos.

La información en la UEN FCV. Soft es preservada principalmente a través de un servidor central de datos, en el cual se graba continua y automáticamente la información desarrollada por el talento humano.

Para la UEN FCV Productos Hospitalarios, se ejecuta supervisión del estado de sus productos durante el proceso, teniendo como guía el Instructivo **I-PH-4002** Muestreo de materia Prima, material en proceso y producto terminado.

Los productos tienen un sticker de código de barras que identifica la fecha de esterilización, nombre y código del producto. De esta forma, son almacenados por fecha de esterilización y se despachan teniendo en cuenta que las unidades que primero entraron, son las unidades primeras en salir. El centro logístico asegura la correcta preservación durante la distribución del producto al cliente

En la UEN FCV Comercializadora los productos son preservados de acuerdo a las disposiciones dadas en el instructivo **I-SUM-2102** Condiciones de almacenamiento, manipulación y transporte, en este se describen las instrucciones para mantener en óptimas condiciones de almacenamiento insumos médico quirúrgicos, asegurando las condiciones de manejo en cuanto a temperatura, humedad, manipulación y limpieza.

En la UEN FCV Bioingeniería los equipos son producidos en instalaciones diseñadas bajo las recomendaciones del INVIMA y el ambiente (temperatura y humedad) han sido verificadas mediante el dispositivo INCUANALIZER.

En FCV Telemedicina, la información está protegida en los servidores FCV, los cuales se encuentran en las condiciones ambientales ideales, y se realizan copias de seguridad periódicas según el instructivo **I-DTI-01** Plan de Copias de Seguridad.

En FCV. Universidad Corporativa la preservación de documentos académicos, tales como planes de estudio, programas y materiales impresos o electrónicos, como reportes de rendimiento académico, discos magnéticos u ópticos, programas de computadora y archivos, entre otros; se realiza según lo establecido en **P-GESCAL-02** cuando es aplicable.

Se asegura la disponibilidad de los equipos e instalaciones tales como: video beam, sala de cómputo, material bibliográfico, entre otros por medio del software destinado para este fin que se encuentra bajo responsabilidad de la Auxiliar Administrativa.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La FCV a través de su UEN FCV. Bioingeniería ha desarrollado el proceso de Validación y Metrología **PC-VMBIO**, a través del cual se establece el inventario metrológico, en el cual se identifican los diferentes equipos de seguimiento y medición de las diferentes UEN con el fin de asegurar su calibración, verificación o ajuste comparado con patrones de medición trazables o internacionales, según lo establecido en el procedimiento **P-VMBIO-01** Validación y Metrología de Equipos y Software.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La organización tiene como propósito la medición, seguimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la caracterización de sus procesos, en donde se evidencian los mecanismos de control del proceso y del producto.

Con base en la metodología del “Balanced Scorecard” ha desarrollado una herramienta informática, llamada Tablero de Mando Integral TMI, con la cual se hace medición del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Fundación basa su mejoramiento en la metodología PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) y según el caso se apoya en el instructivo **I-GESCAL-3004** Control de calidad con hechos y datos, pensamiento estadístico.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del cliente

La organización para determinar la satisfacción del cliente, la percepción del mismo con respecto al cumplimiento de sus requisitos y hacer retroalimentación, ha establecido en cada una de las Unidades Empresariales de Negocios, la documentación expresada en la tabla 2. Documentación para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

Tabla 2. Documentación para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

Unidad Empresarial de Negocios	de	Proceso	Registros
FCV Instituto del Corazón		PC-ATC: Atención al Cliente	R-ATC-2223 Informe de Satisfacción del cliente

Unidad Empresarial de Negocios	Proceso	Registros
FCV Soft	PC-SCLIENTE: Servicio al cliente	R-SCLIENTE-02: Encuesta de satisfacción cliente usuario en implantación R-SCLIENTE-09: Encuesta de satisfacción DIT-Soft
FCV Comercializadora	PC-VENT Ventas y Distribución	R-VENT-03- Encuesta de Satisfacción del cliente
FCV Productos Hospitalarios	PC-CIAL Comercial	R-CIAL-01 Encuesta técnica satisfacción cliente suturas quirúrgicas R-CIAL-03 Encuesta Técnica de satisfacción del cliente Ropa R-CIAL-09 Encuesta de satisfacción del cliente externo del servicio de
FCV Telemedicina	PC-TELCOM Comercial	R-TELCOM-02 Encuesta de satisfacción del cliente.
FCV Bioingeniería	PC-COMBIO Comercial	R-COMBIO-06 Encuesta de satisfacción del cliente.
FCV Universidad Corporativa	PC-EVAP Evaluación de los Aprendizajes	R-EVAP-01 Evaluación del Facilitador y del Programa Académico

8.2.2. Auditoría Interna

La Fundación Cardiovascular de Colombia ha establecido el procedimiento de auditorías internas, **P-GESCAL-03** para verificar en forma planificada, el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, los requisitos del sistema de gestión de calidad

establecidos por la organización y su implementación eficaz, así como determinar oportunidades de mejoramiento al sistema y eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, en forma oportuna.

Hace las veces de auditor de calidad una persona que cumple con el perfil de auditor y es independiente al proceso a auditar.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

En cada caracterización se definen los indicadores que reflejan el seguimiento a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad. La información relacionada con estos indicadores se evidencia en el Tablero de Mando Integral. En caso de no cumplimiento de un indicador se define la toma de acciones correctivas, analizadas al interior de los diferentes grupos primarios o comités y desarrolladas con base en la metodología de PHVA.

Adicionalmente en cada una de las caracterizaciones del proceso se establece el seguimiento que se le realiza.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

La organización realiza la medición y el seguimiento de las características de sus productos o servicios dejando evidencia en los siguientes registros:

UEN FCV Instituto del Corazón: se realiza seguimiento a la prestación de los servicios asistenciales, administrativos y de apoyo.

En el Departamento de Investigaciones a través del Historial de proyectos de investigación **R-DIDEI-01** y el Plan y Seguimiento al cronograma de actividades de investigación biomédica **R-DIDEI-05**.

UEN FCV Soft: Plan y evaluación de pruebas **R-DIDES-11**.

UEN FCV Productos Hospitalarios: Para el caso de la ropa quirúrgica, a través del registro de Control de piezas enviadas a outsourcing, **R-PH-4021** y la orden de producción **R-PH-**

4004. Para el caso de las suturas, a través de la orden de producción fabricación suturas **R-PH-4003**, el formato Prueba de diámetro unión aguja/hilo fuerza de anudado suturas no absorbibles tipo II clase 2 **R-PH-4009**, el formato Prueba de diámetro unión aguja/hilo fuerza de anudado suturas no absorbibles tipo II clase 1, **R-PH-4010** y el formato prueba de diámetro - unión aguja / hilo fuerza de anudado suturas absorbibles tipo I clase 2, **R-PH-4011**

UEN FCV Comercializadora: registros de inspección de los dispositivos que son comprados.

UEN FCV Bioingeniería: Los equipos a lo largo de la línea de producción tienen definidos criterios de aceptación para el desarrollo de cada componente del mismo, igualmente se realiza controles de calidad específicos a los productos.

UEN FCV Telemedicina: Teniendo en cuenta que para esta UEN por su componente de innovación tecnológica, todo requerimiento de recursos físicos o tecnológicos se realiza con base en necesidades propias, por tanto el control y seguimiento realizado es aplicado a toda la cadena de servicio desde el diseño hasta la prestación del mismo a través de reuniones, seguimientos todo esto que permita un servicio pertinente y oportuno.

UEN FCV Universidad Corporativa: Se realiza el seguimiento y control de los servicios mediante reuniones periódicas del Comité Académico y sus respectivas Actas de reunión y la Evaluación del Facilitador y del Programa Académico **R-EVAP-01**. Para el caso del proceso Gestión de Convenios se hace una revisión del archivo y se diligencia la Lista de Chequeo Archivo de Convenios **R-GECO-01**.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Cada una de las Unidades Empresariales de la FCV, identifica y controla los productos que no sean conformes con los requisitos, identificando los responsables y autoridades relacionadas con el tratamiento de los mismos y cuyo trámite obedece a lo señalado en el Procedimiento para el control del producto No Conforme, **P-GESCAL-04**.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

La organización a través del Tablero de Mando Integral hace medición del producto y cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, facilitando la recopilación y análisis de los datos que permiten demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema. Dado que el Tablero de Mando contiene la información de la gestión de toda la organización, permite entre otros, analizar los datos relacionados con la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos, de los productos y los proveedores. Adicionalmente, permite identificar no conformidades en el sistema u opciones de mejora, apoyándose en la metodología PHVA, manejado en la organización a través del registro **R-GESCAL-3025** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora continua

La Fundación Cardiovascular de Colombia tiene la cultura de la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual se evidencia mediante la aplicación de la política y objetivos de calidad, los resultados de la revisión de la dirección, el cierre de no conformidades y las recomendaciones de auditorías, la aplicación de la metodología PHVA en las acciones correctivas según **P-GESCAL-05** y acciones preventivas **P-GESCAL-06** y el análisis de la información y toma de decisiones a través del Tablero de Mando Integral.

8.5.2. Acción correctiva

La organización, con base en el procedimiento **P-GESCAL-05** Acciones correctivas, identifica, analiza, define y da seguimiento a acciones cuyo propósito es eliminar la causa de no conformidades presentadas en el proceso o en el producto y de esta forma prevenir que vuelvan a ocurrir en el futuro. Con base en las comunicaciones con los clientes, el seguimiento a los indicadores controlados con el Tablero de Mando Integral, la metodología PHVA, los registros para la identificación de producto no conforme y

mediante reuniones de grupo primario, el talento humano identifica y revisa las no conformidades, determina las causas de las mismas, evalúa, determina e implementa las acciones necesarias para eliminarlas, registra los resultados a dichas acciones y da seguimiento a las acciones tomadas.


Las acciones correctivas se evidencian en el ciclo PHVA a través del registro **R-GESCAL-3025** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

8.5.3. Acción preventiva

La organización ha establecido el procedimiento **P-GESCAL-06** Acciones preventivas, con el fin de identificar las no conformidades potenciales y sus causas, definiendo los responsables y acciones necesarias para prevenir las no conformidades. Dichas acciones quedan registradas en el **R-GESCAL-3025** Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

ANEXO B

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

					DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS						
 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA					LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					Versión: 4	R-GESCAL-3002
					PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD					Página 1 de 1	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	AUTORIZACIÓN DE ACCESO	UBICACIÓN ESPECIFICA	CAMBIO No. /VERSIÓN							
				0	1	2	3	4			
CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO											
Diseño Curricular	PC-DICU	Dirección Universidad Corporativa, Coordinador Académico	Universidad Corporativa	23/07/2010	14/09/2010						
PROCEDIMIENTOS											
Procedimiento Diseño Curricular	P-DICU	Dirección Universidad Corporativa, Coordinador Académico	Universidad Corporativa	23/07/2010	14/09/2010						
REGISTROS											
Ficha del Programa	R-DICU-01	Dirección Universidad Corporativa, Coordinador Académico	Universidad Corporativa	23/07/2010							
Mapa Curricular	R-DICU-02	Dirección Universidad Corporativa, Coordinador Académico	Universidad Corporativa	23/07/2010							
Solicitud Rediseño Curricular	R-DICU-03	Dirección Universidad Corporativa, Coordinador Académico	Universidad Corporativa	23/07/2010							
Solicitud de Formación	R-DICU-04	Dirección Universidad Corporativa, Coordinador Académico	Universidad Corporativa	23/07/2010							

					DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS					
 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA					LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Versión: 4	R-GESCAL-3002
									PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	AUTORIZACIÓN DE ACCESO	UBICACIÓN ESPECIFICA	CAMBIO No. /VERSIÓN						
				0	1	2	3	4		
CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO										
Ejecución Curricular	PC-EJECU	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010	14/09/2010					
PROCEDIMIENTOS										
Procedimiento Ejecución Curricular	P-EJECU	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						
REGISTROS										
Planilla de Notas	R-EJECU-01	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Control de Asistencia Programas FCV- Universidad Corporativa	R-EJECU-02	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Formato de Matrícula	R-EJECU-03	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						

					DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS					
 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA					LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Versión: 4	R-GESCAL-3002
									PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	AUTORIZACIÓN DE ACCESO	UBICACIÓN ESPECIFICA	CAMBIO No. /VERSIÓN						
				0	1	2	3	4		
CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO										
Evaluación de los Aprendizajes	PC-EVAP	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010	14/09/2010					
PROCEDIMIENTOS										
Procedimiento Evaluación de los Aprendizajes	P-EVAP	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						
REGISTROS										
Evaluación del Facilitador y del Programa Académico	R-EVAP-01	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Notas Finales del Programa	R-EVAP-02	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Comentarios y Sugerencias	R-EVAP-03	Dirección Universidad Corporativa, Facilitador	Universidad Corporativa	23/07/2010						

					DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS					
 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA					LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					Versión: 4 R-GESCAL-3002
					PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD					Página 1 de 1
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	AUTORIZACIÓN DE ACCESO	UBICACIÓN ESPECIFICA	CAMBIO No. /VERSIÓN						
				0	1	2	3	4		
CARACTERIZACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO										
Gestión de Convenios	PC-GECO	Dirección Universidad Corporativa, Coordinación de Operaciones	Universidad Corporativa	23/07/2010						
PROCEDIMIENTOS										
Aprobación y Legalización de Convenios	P-GECO-01	Dirección Universidad Corporativa, Coordinación de Operaciones	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Supervisión y Delegación de Funciones de Estudiantes en Práctica	P-GECO-02	Dirección Universidad Corporativa, Coordinación de Operaciones	Universidad Corporativa	23/07/2010	04/10/2010					
REGISTROS										
Lista de Chequeo Archivo de Convenios	R-GECO-01	Dirección Universidad Corporativa, Coordinación de Operaciones	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Planilla de estudiantes recibidos en rotación	R-GECO-02	Dirección Universidad Corporativa, Coordinación de Operaciones	Universidad Corporativa	23/07/2010						
Ingreso de Estudiantes en Convenio	R-GECO-03	Dirección Universidad Corporativa, Coordinación de Operaciones	Universidad Corporativa	04/10/2010						

ANEXO C

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Organización:		Título:										Proceso:		
Fundación Cardiovascular de Colombia		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL										GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		
Unidad Empresarial:	Área:											Código:	Versión:	
Dirección de Apoyo y Servicios	Gestión del Conocimiento											R-GESCON-23	2	
CÓDIGO	SERIE o NOMBRE	AUTORIZACIÓN ACCESO	CONSERV		UBICACIÓN ESPECÍFICA	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				VERSIÓN		OBSERVACIONES
			F	D		Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	S	D	E	0	1	
R-DICU-01	Ficha del Programa	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	2 Años	4 Años			X		X		
R-DICU-02	Mapa Curricular	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	2 Años	4 Años			X		X		
R-DICU-03	Solicitud Rediseño Curricular	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	2 Años	4 Años			X		X		
R-DICU-04	Solicitud de Formación	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	2 Años	2 Años			X		X		
R-EJECU-01	Planilla de Notas	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	2 Años	2 Años			X		X		
R-EJECU-02	Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	1 Año	1 Año			X		X		
R-EJECU-03	Formato de Matrícula	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	1 Año	1 Año			X		X		
R-EVAP-01	Evaluación del Facilitador y del Programa Académico	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	1 Año				X		X		
R-EVAP-02	Notas Finales del Programa	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	2 Años	2 Años			X		X		
R-EVAP-03	Comentarios y Sugerencias	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	1 Año	1 Año				X	X		
R-GECCO-01	Lista de Chequeo Archivo de Convenios	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	6 Meses				X		X		
R-GECCO-02	Planilla de estudiantes recibidos en rotación	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	3 Años	1 Año			X		X		
R-GECCO-03	Ingreso de Estudiantes en Convenio	Responsable del proceso	X	X	Universidad Corporativa	3 Años	1 Año			X		X		

ANEXO D

EVALUACIÓN FACILITADOR Y PROGRAMA ACADÉMICO SOPORTE NUTRICIONAL Y METABÓLICO

Evaluación del Facilitador y del Programa Académico
 Versión: 00 R-EVAP-01
 Página 1 de 1

PROCESO: Evaluación de los Aprendizajes
 NOMBRE DEL PROGRAMA: SopORTE Nutricional COHORTE: -0-
 NOMBRE DEL MÓDULO: No aplica
 NOMBRE DEL FACILITADOR: (Todas los Conferencistas)
 FECHA DE REALIZACIÓN: Sep 11-18-25

1. FACILITADORES					
ÍTEM	Excelente (5)	Buena (4)	Aceptable (3)	Deficiente (2)	Insuficiente (1)
1. Dominio que tiene el facilitador sobre el módulo.	✓				
2. Claridad en el desarrollo de la clase.	✓				
3. Forma como el facilitador estimula la participación e iniciativa del estudiante.	✓				
4. Relación facilitador-estudiante.	✓				
5. El facilitador inicia y termina la clase a la hora programada.	✓				
6. Metodología (Pedagogía, Experiencias de aprendizaje, Talleres estratégicos, etc.).	✓				
7. Habilidad en la dirección de las discusiones.	✓				
8. Uso de los recursos didácticos (audiovisuales, diapositivas, etc.).	✓				
9. Claridad y Oportunidad en la solución de inquietudes.	✓				
10. Interrelación del tema expuesto con el módulo.	✓				

2. PROGRAMA ACADÉMICO					
ÍTEM	Excelente (5)	Buena (4)	Aceptable (3)	Deficiente (2)	Insuficiente (1)
11. Nivel de actualización del tema.	✓				
12. Profundidad con que se manejaron los temas de acuerdo a los objetivos del programa.	✓				
13. Bibliografía y referencia para la consulta.	✓				
14. Respuesta a las Expectativas.	✓				
15. Correspondencia entre los trabajos propuestos y los objetivos del programa.	✓				

Sugerencias para el facilitador y/o módulo:

Deje cuando es el próximo?

Muchas gracias por la capacitación.

Aprobado por: Director Universidad Corporativa Copia Controlada Fecha de Aprobación: 2010-07-23

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

ANEXO E

DIAGNÓSTICO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN

NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
		NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES					X		
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.1 Generalidades				X		Procesos de la FCV-UC identificados, documentados e implementados
		4.2.2 Manual de Calidad				X		La FCV. UC está incluida en el Manual de Gestión de la Calidad de la FCV
		4.2.3 Control de los documentos				X		Procesos documentados e implementados en la FCV. UC
		4.2.4 Control de los registros				X		Registros establecidos, implementados
Promedio		50%						
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					X		La política y objetivos de la calidad están establecidos y comunicados dentro por medio de la página de calidad
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD					X		Se tiene una política de calidad interna en la UEN adecuada al propósito de la FCV. UC
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 Objetivos de la calidad				X		Están establecidos los objetivos de calidad dentro de la FCV
		5.4.2 Planificación del SGC				X		Está planificado el SGC para la FCV. UC
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 Responsabilidad y autoridad				X		Existe un instructivo de Competencias y características del cargo para la FCV. UC
		5.5.2 Representante de la dirección					X	Se tiene designado un representante de la dirección
		5.5.3 Comunicación interna					X	La FCV. UC cuenta con medios de comunicación establecidos por la FCV
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 Generalidades				X		
		5.6.2 Información de entrada para la revisión			X			Requisito en proceso de diseño y/o desarrollo
5.6.3 Resultados de la revisión				X			Requisito en proceso de diseño y/o desarrollo	
Promedio		52,8%						

NTC ISO 9001:2008			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
			NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS					X		Se determinaron los recursos necesarios para el SGC de la FCV. UC	
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 Generalidades				X		Están determinados los requisitos con base en educación, formación, habilidades y experiencia para todos los cargos de la FCV. UC	
		6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia				X		Están determinados los requisitos con base en educación, formación, habilidades y experiencia para todos los cargos de la FCV. UC	
	6.3 INFRAESTRUCTURA							X	Se cuenta con una infraestructura apropiada para el desarrollo de los procesos al interior de la FCV. UC.
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO								X
Promedio			75%						
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					X		Están establecidos los procesos documentados	
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				X		Están definidos los requisitos relacionados con el producto	
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				X		Se cuenta con registros que evidencien los requisitos relacionados con el producto	
		7.2.3 Comunicación con el cliente				X		Están determinadas las disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, la retroalimentación se realiza verbalmente.	
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					X		Está documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					X		Están definidos los elementos de entrada.
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo					X		Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo					X		No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					X		Al no definir correctamente las entradas de diseño y desarrollo no se puede verificar que las salidas cumplan con los requisitos de entrada.
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo					X		No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo					X		No se realiza ningún control de los cambios de diseño y desarrollo		

NTC ISO 9001:2008			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
			NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.4 COMPRAS	7.4.1 Proceso de compras				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.4.2 Información de las compras				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.4.3 Verificación de los productos comprados				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.3 Identificación y trazabilidad				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.4 Propiedad del cliente				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.5 Preservación del producto				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
	7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	X						Requisito Excluido	
Promedio						42%			
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES					X		La FCV. UC cuenta con indicadores para realizar un seguimiento a las actividades desarrolladas y tomar acciones que permitan su mejora continua	
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 Satisfacción del cliente				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		8.2.2 Auditoría interna				X		Los procesos están documentados. No se han programado auditorías internas para esta UEN	
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				X		Se cuenta con indicadores definidos	
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X		Se establecieron los requisitos del producto para realizar seguimiento y medición de sus características	
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					X		Se determinaron los criterios de identificación de producto no conforme	
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS					X		Se establecieron indicadores que permitan cuantificar la eficacia de los procesos	
	8.5 MEJORA	8.5.1 Mejora continua		X				No se ha incentivado la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
		8.5.2 Acción correctiva				X		Se tiene establecido un procedimiento documentado aplicable para la FCV UC	
8.5.3 Acción preventiva					X		Se tiene establecido un procedimiento documentado aplicable para la FCV UC		
Promedio						47%			

ANEXO F


PLAN DE LA PRIMERA AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Fecha	Hora	Actividad	Auditado	Auditor
27 - 09 - 2010	7:00 a.m - 7:15 a.m	Reunión de apertura		AB
27 - 09 - 2010	7:15 a.m - 9:15 a.m	Trabajo de campo (entrevista/evidencia)	Dra. Elsa Serpa Luisa Osorio Margie Lucía Rivero Joaquín Fernández	AB
		Reunión de auditores		
27 - 09 - 2010	9:15 - 10:00 a.m	Reunión de cierre		AB

Aprobado por: Profesional de Calidad


Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.


Fecha aprobación: 2005-04-08

 PLAN DE AUDITORIA INTERNA PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD		DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS Versión: 1 R-GESCAL-3027 Página 2 de 2
Observaciones:		
Responsable del plan: Ingeniero Adid Bellem	Firma de aprobación: Director Ejecutivo/Representante de la Dirección:	Auditado: Juan Fernando
Aprobado por: Profesional de Calidad	Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.	Fecha aprobación: 2005-04-08

ANEXO G

**INFORME PRIMERA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD REALIZADA EN FCV
 UNIVERSIDAD CORPORATIVA**

 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	INFORME AUDITORIA INTERNA		DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS	
	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 4	R-GESCAL-3007
		Página 1 de 2		
Fecha: 27 de Septiembre de 2010	Proceso auditado: Gestión de Convenios	Código proceso: GECO		
Auditor líder: Ingeniero Adid Bello Meléndez	Equipo auditor:	Auditado: <i>Joaquín Fernández Margie Rivero</i>		
Objetivo: Determinar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicables al proceso Gestión de Convenios en la Universidad Corporativa de la Fundación Cardiovascular de Colombia				
Alcance de la auditoria: Proceso Gestión de Convenios				
Personal entrevistado: <ul style="list-style-type: none"> • Dra. Elsa María Serpa (Directora de la Universidad Corporativa) • Joaquín Fernández Carvajal (Practicante) • Luisa Fernanda Osorio Gómez (Coordinadora Operativa) • Margie Lucía Rivero Jaimés (Practicante) 				
Documentación analizada en campo: <ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia asociada a la realización del proceso • Archivo de Convenios • Procedimiento de Aprobación y Legalización de Convenios, procedimiento de Delegación de funciones de los estudiantes en práctica, Listas de Chequeo Archivo de Convenios y Planilla de Estudiantes recibidos en rotación 				
Aspectos favorables: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento amplio por parte de los auditados de su proceso y la interacción de este con el Sistema de Gestión de Calidad. • Información referente al desarrollo del proceso muy bien ordenada y fácilmente accesible. • Existencia de una página web desde la cual se puede acceder a todos los contenidos y documentos del Sistema de Gestión de Calidad, asegurándose así de que cada persona tenga los documentos actualizados asociados a su proceso. • Uso del Software Sistema de Administración Hospitalaria Integral para el manejo y control de los indicadores de Gestión de todos los procesos de la Fundación Cardiovascular. 				
Aprobado por: Jefe de Planeación y Gestión de Calidad		Copia controlada		Fecha aprobación: 2005-04-08
Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.				

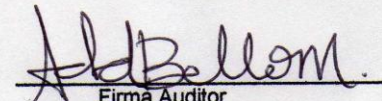
 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	INFORME AUDITORIA INTERNA	DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS	
	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 4	R-GESCAL-3007
		Página 2 de 2	

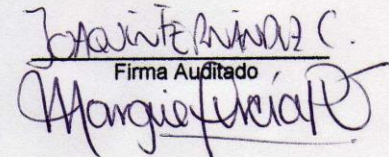
Aspectos débiles / Observaciones:

- A pesar de tener soportado con evidencias el desarrollo de la inducción a los estudiantes en rotación, no se conocía la realización del proceso ni los registros asociados a este, además no se tienen incluidos estos registros en el Sistema de Gestión de Calidad.
- No se evidenció conocimiento de los tiempos de retención de los registros generados en los procesos, lo cual puede generar fallas en el manejo y conservación de los mismos.
- No se tiene estipulado un tiempo de respuesta a las solicitudes hechas por parte de las diversas universidades del país para la inclusión de sus estudiantes en el programa de rotación de Fundación Cardiovascular.

Solicitud de Acciones Correctivas / No conformidades:

No se presentan No Conformidades en el desarrollo del proceso


 Firma Auditor


 Firma Auditado

Aprobado por: Jefe de Planeación y Gestión de Calidad	Copia controlada	Fecha aprobación: 2005-04-08
---	------------------	------------------------------

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

ANEXO H

DIAGNÓSTICO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA


NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES	
		NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.1 Generalidades						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
		4.2.2 Manual de Calidad						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
		4.2.3 Control de los documentos						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
		4.2.4 Control de los registros						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
Promedio		75%							
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 Objetivos de la calidad						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
		5.4.2 Planificación del SGC						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 Responsabilidad y autoridad						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
		5.5.2 Representante de la dirección						X	Se tiene designado un representante de la dirección
		5.5.3 Comunicación interna						X	La FCV. UC cuenta con medios de comunicación establecidos por la FCV
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 Generalidades						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
		5.6.2 Información de entrada para la revisión						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
5.6.3 Resultados de la revisión							X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
Promedio		77,77%							

NTC ISO 9001:2008			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
			NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS					X		Se determinaron los recursos necesarios para el SGC de la FCV. UC	
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 Generalidades				X		Están determinados los requisitos con base en educación, formación, habilidades y experiencia para todos los cargos de la FCV. UC	
		6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia				X		Están determinados los requisitos con base en educación, formación, habilidades y experiencia para todos los cargos de la FCV. UC	
	6.3 INFRAESTRUCTURA							X	Se cuenta con una infraestructura apropiada para el desarrollo de los procesos al interior de la FCV. UC.
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO							X	El ambiente de trabajo es apropiado para el buen funcionamiento de las actividades de la FCV. UC
Promedio			75%						
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					X		Están establecidos los procesos documentados	
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.2.3 Comunicación con el cliente					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					X	Está documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos	
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					X	Están definidos los elementos de entrada.	
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo					X	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias	
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo					X	No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos	
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					X	Al no definir correctamente las entradas de diseño y desarrollo no se puede verificar que las salidas cumplan con los requisitos de entrada.	
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo					X	No se encuentra documentado y estandarizado el proceso de diseño y desarrollo de programas académicos	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo					X	No se realiza ningún control de los cambios de diseño y desarrollo			

NTC ISO 9001:2008			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
			NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.4 COMPRAS	7.4.1 Proceso de compras				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.4.2 Información de las compras				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.4.3 Verificación de los productos comprados				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.3 Identificación y trazabilidad				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.4 Propiedad del cliente				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
		7.5.5 Preservación del producto				X		Requisito implementado, con resultados registros y evidencias	
	7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	X						Requisito Excluido	
Promedio								45,83%	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 Satisfacción del cliente					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		8.2.2 Auditoría interna				X		Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias	
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				X		Se cuenta con indicadores definidos	
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X		Se establecieron los requisitos del producto para realizar seguimiento y medición de sus características	
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					X		Se determinaron los criterios de identificación de producto no conforme	
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS					X		Se establecieron indicadores que permitan cuantificar la eficacia de los procesos	
	8.5 MEJORA	8.5.1 Mejora continua		X				No se ha incentivado la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
		8.5.2 Acción correctiva				X		Se tiene establecido un procedimiento documentado aplicable para la FCV UC	
8.5.3 Acción preventiva					X		Se tiene establecido un procedimiento documentado aplicable para la FCV UC		
Promedio								52,91%	

ANEXO I

PLAN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE FCV UNIVERSIDAD CORPORATIVA

 PLAN DE AUDITORIA INTERNA PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD		DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS Versión: 1 R-GESCAL-3027 Página 1 de 3																										
Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa según la norma ISO 9001:2008 Evaluar el estado de las oportunidades de mejoramiento identificadas luego de realizada de la primera auditoría. Evaluar el desarrollo del proyecto "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA" realizado por los practicantes de ingeniería industrial Margie Lucía Rivero Jaimes y Joaquín Fernández Carvajal 																												
Alcance del plan: La auditoría incluye los procesos misionales, de mejoramiento y de apoyo administrativo de FCV Universidad Corporativa																												
Criterios: NTC ISO 9001:2008																												
Auditor Líder Ingeniero Adid Bello	Equipo auditor:																											
Documentación analizada: <table border="0"> <tr><td>R-DICU-01</td><td>Ficha del Programa</td></tr> <tr><td>R-DICU-02</td><td>Mapa Curricular</td></tr> <tr><td>R-DICU-03</td><td>Solicitud Rediseño Curricular</td></tr> <tr><td>R-DICU-04</td><td>Solicitud de Formación</td></tr> <tr><td>R-EJECU-01</td><td>Planilla de Notas</td></tr> <tr><td>R-EJECU-02</td><td>Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa</td></tr> <tr><td>R-EJECU-03</td><td>Formato de Matrícula</td></tr> <tr><td>R-EVAP-01</td><td>Evaluación del Facilitador y del Programa Académico</td></tr> <tr><td>R-EVAP-02</td><td>Notas Finales del Programa</td></tr> <tr><td>R-EVAP-03</td><td>Comentarios y Sugerencias</td></tr> <tr><td>R-GECO-01</td><td>Lista de Chequeo Archivo de Convenios</td></tr> <tr><td>R-GECO-02</td><td>Planilla de estudiantes recibidos en rotación</td></tr> <tr><td>R-GECO-03</td><td>Ingreso de Estudiantes en Convenio</td></tr> </table>			R-DICU-01	Ficha del Programa	R-DICU-02	Mapa Curricular	R-DICU-03	Solicitud Rediseño Curricular	R-DICU-04	Solicitud de Formación	R-EJECU-01	Planilla de Notas	R-EJECU-02	Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa	R-EJECU-03	Formato de Matrícula	R-EVAP-01	Evaluación del Facilitador y del Programa Académico	R-EVAP-02	Notas Finales del Programa	R-EVAP-03	Comentarios y Sugerencias	R-GECO-01	Lista de Chequeo Archivo de Convenios	R-GECO-02	Planilla de estudiantes recibidos en rotación	R-GECO-03	Ingreso de Estudiantes en Convenio
R-DICU-01	Ficha del Programa																											
R-DICU-02	Mapa Curricular																											
R-DICU-03	Solicitud Rediseño Curricular																											
R-DICU-04	Solicitud de Formación																											
R-EJECU-01	Planilla de Notas																											
R-EJECU-02	Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa																											
R-EJECU-03	Formato de Matrícula																											
R-EVAP-01	Evaluación del Facilitador y del Programa Académico																											
R-EVAP-02	Notas Finales del Programa																											
R-EVAP-03	Comentarios y Sugerencias																											
R-GECO-01	Lista de Chequeo Archivo de Convenios																											
R-GECO-02	Planilla de estudiantes recibidos en rotación																											
R-GECO-03	Ingreso de Estudiantes en Convenio																											
Aprobado por: Profesional de Calidad		Fecha aprobación: 2005-04-08																										
Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.																												



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS

Versión: 1

R-GESCAL-3027

Página 2 de 3

Fecha	Hora	Actividad	Auditado	Auditor
11-10-10	2:00 pm – 2:15 pm	Reunión de apertura	-	AB
11-10-10	2:15 pm – 5:30 pm	Trabajo de campo (entrevista/evidencia)	Dr. Elsa serpa Dirección Universidad Corporativa Juan Acero Tolosa Coordinación Académica y Curricular Luisa Osorio Gómez Coordinación Operativa Adriana Rozo Carvajal Facilitadora Diana Sánchez Granados Auxiliar Administrativa Margie Lucía Rivero Jaimes Practicante FCV Universidad Corporativa Joaquín Fernández Carvajal Practicante FCV Universidad Corporativa	AB
11-10-10	5:30 pm- 5:45 pm	Reunión de auditores	-	AB
11-10-10	5:45 pm – 6:00 pm	Reunión de cierre	-	AB

Observaciones:

Aprobado por: Profesional de Calidad

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

Fecha aprobación: 2005-04-08



PLAN DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRECCION DE APOYO Y SERVICIOS

Versión: 1


R-GESCAL-3027

Página 3 de 3

<p>Responsable del plan:</p> <p><i>Al Bellon</i></p>	<p>Firma de aprobación:</p> <p>Director Ejecutivo/Representante de la Dirección: <i>[Signature]</i></p> <p>Auditados <i>[Signature]</i></p> <p><i>José Iván Fernández C.</i></p>
--	--

ANEXO J

**INFORME SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD REALIZADA EN FCV
 UNIVERSIDAD CORPORATIVA**

 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	INFORME AUDITORIA INTERNA		DIRECCIÓN DE APOYO Y SERVICIOS	
			Versión: 4	R-GESCAL-3007
PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD			Página 1 de 3	
Fecha: 27 de Septiembre de 2010	Procesos auditados Diseño Curricular Ejecución Curricular Evaluación de los Aprendizajes Gestión de Convenios Procesos de Mejoramiento Procesos de Apoyo Administrativo	Código proceso: DICU EJECU EVAP GECO		
Auditor líder: Ingeniero Adid Bello Meléndez	Equipo auditor:	Auditado: Joaquín Fernández Carvajal Margie Lucía Rivero		
Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de FCV Universidad Corporativa según la norma ISO 9001:2008 • Evaluar el estado de las oportunidades de mejoramiento identificadas luego de realizada de la primera auditoría. • Evaluar el desarrollo del proyecto "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE LA FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA" realizado por los practicantes de ingeniería industrial Margie Lucía Rivero Jaimes y Joaquín Fernández Carvajal 				
Alcance de la auditoría: La auditoría incluye los procesos misionales, de mejoramiento y de apoyo administrativo de FCV Universidad Corporativa				
Personal entrevistado: <ul style="list-style-type: none"> • Dra. Elsa María Serpa (Directora de la Universidad Corporativa) • Joaquín Fernández Carvajal (Practicante) • Luisa Fernanda Osorio Gómez (Coordinadora Operativa) • Margie Lucía Rivero Jaimes (Practicante) • Juan Acero Tolosa (Coordinación Académica y Curricular) • Adriana Roza Carvajal (Facilitadora Programa Inglés) 				
Aprobado por: Jefe de Planeación y Gestión de Calidad		Copia controlada		Fecha aprobación: 2005-04-08

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	INFORME AUDITORIA INTERNA	DIRECCIÓN DE APOYO Y SERVICIOS	
	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 4	R-GESCAL-3007
		Página 2 de 3	

Documentación analizada en campo:

- R-DICU-01 Ficha del Programa
- R-DICU-02 Mapa Curricular
- R-DICU-03 Solicitud Rediseño Curricular
- R-DICU-04 Solicitud de Formación
- R-EJECU-01 Planilla de Notas
- R-EJECU-02 Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa
- R-EJECU-03 Formato de Matrícula
- R-EVAP-01 Evaluación del Facilitador y del Programa Académico
- R-EVAP-02 Notas Finales del Programa
- R-EVAP-03 Comentarios y Sugerencias
- R-GECO-01 Lista de Chequeo Archivo de Convenios
- R-GECO-02 Planilla de estudiantes recibidos en rotación
- R-GECO-03 Ingreso de Estudiantes en Convenio
- R-GESCAL-3025 Acciones Preventivas Proceso Gestión de Convenios

Aspectos favorables:

- Disposición adecuada de los colaboradores entrevistados, quienes participaron activamente en el desarrollo de la auditoría, con responsabilidad y profesionalismo.
- Se obtuvieron los resultados esperados con el desarrollo del plan de mejora de la primera auditoría interna de calidad.
- El cierre de las acciones preventivas.
- Las acciones preventivas tomadas para evitar no conformidades potenciales identificadas en la primera auditoría interna de calidad fueron eficaces y sus planes de acción respectivos se llevaron a cabo en las fechas estimadas.
- Se evidenció conocimiento amplio por parte de los auditados de su proceso y la interacción de este con el Sistema de Gestión de Calidad.
- El compromiso del personal del proceso hacia el Sistema de Gestión de Calidad, el cual se pudo evidenciar con la actitud hacia la mejora continua de su desempeño.

Aprobado por: Jefe de Planeación y Gestión de Calidad	Copia controlada	Fecha aprobación: 2005-04-08
---	------------------	------------------------------

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

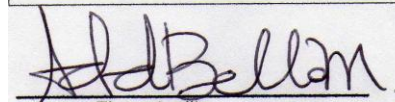
 FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	INFORME AUDITORIA INTERNA	DIRECCIÓN DE APOYO Y SERVICIOS	
	PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 4	R-GESCAL-3007
		Página 3 de 3	

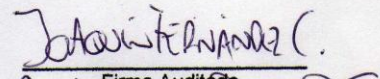
Aspectos débiles / Observaciones:

- La demora en la redacción de las actas de reunión del Comité Académico.
- No se tienen oficializados los cursos en los formatos diseñados (Mapa curricular y ficha del programa), para su consulta y revisión.
- Definir explícitamente como se desarrollará la medición del indicador asociado al proceso de Ejecución Curricular; *Porcentaje de Actividades educativas Realizadas*. Si se llevará a cabo mensualmente o al final del programa.
- Aunque se tiene registro de la validación del diseño y desarrollo, se precisa mayor seguimiento por parte de la institución de los resultados obtenidos por esta.

Solicitud de Acciones Correctivas / No conformidades:

- **4.2.4. Control de los registros.** El registro del proceso Ejecución Curricular R-EJECU-02 Control de Asistencia Programas FCV-Universidad Corporativa no se está diligenciando de manera adecuada, se evidencian modificaciones y cambios que difieren de la versión aprobada y vigente del registro.
- **4.2.4. Control de los registros.** Los registros del proceso Diseño Curricular R-DICU-01 Ficha del Programa y R-DICU-02 Mapa Curricular no están siendo diligenciados con la eficacia debida; el Programa Académico "Soporte Nutricional" no evidencia el control de cambios para la versión cero.
- **6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.** No se evidenciaron los registros de educación, formación, habilidades y experiencia para el personal externo a FCV Universidad Corporativa que apoyó los procesos de Diseño Curricular, Ejecución Curricular y Evaluación de los Aprendizajes
- **7.3.5. Verificación Del diseño y desarrollo.** No se evidenció el acta de reunión del Comité Académico
- **7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.** No se evidenciaron los cambios realizados a la versión cero del Programa Académico "Soporte Nutricional" antes de su aprobación.
- **8.4 Análisis de Datos.** Se tienen definidos los Indicadores de los procesos, pero no se ha realizado el cálculo ni el análisis de los mismos debido a que no se han cumplido las fechas establecidas para su evaluación.


 Firma Auditor


 Firma Auditado

Aprobado por: Jefe de Planeación y Gestión de Calidad	Copia controlada	Fecha aprobación: 2005-04-08
---	------------------	------------------------------

Todos los derechos reservados. Fundación Cardiovascular de Colombia.

ANEXO K

DIAGNÓSTICO FINAL DE ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FCV. UNIVERSIDAD CORPORATIVA

NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES			
		NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100				
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES							X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo		
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.1 Generalidades							X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
		4.2.2 Manual de Calidad							X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
		4.2.3 Control de los documentos							X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
		4.2.4 Control de los registros						X		Está en desarrollo el plan de mejora establecido para este numeral y eliminar la no conformidad encontrada en la segunda auditoría	
Promedio		96,88%									
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN								X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE									X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD									X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 Objetivos de la calidad								X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
		5.4.2 Planificación del SGC								X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 Responsabilidad y autoridad								X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
		5.5.2 Representante de la dirección								X	Se tiene designado un representante de la dirección
		5.5.3 Comunicación interna								X	La FCV. UC cuenta con medios de comunicación establecidos por la FCV
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 Generalidades								X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
		5.6.2 Información de entrada para la revisión								X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
5.6.3 Resultados de la revisión									X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
Promedio		100%									

NTC ISO 9001:2008		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES	
		NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 Generalidades					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia					X	Está en desarrollo el plan de mejora establecido para este numeral y eliminar la no conformidad encontrada en la segunda auditoría	
	6.3 INFRAESTRUCTURA							X	Se cuenta con una infraestructura apropiada para el desarrollo de los procesos al interior de la FCV. UC.
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO							X	El ambiente de trabajo es apropiado para el buen funcionamiento de las actividades de la FCV. UC
Promedio		87,5%							
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
		7.2.3 Comunicación con el cliente						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					X	Está en desarrollo el plan de mejora establecido para este numeral y eliminar la no conformidad encontrada en la segunda auditoría	
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo						X	Está en desarrollo el plan de mejora establecido para este numeral y eliminar la no conformidad encontrada en la segunda auditoría		

NTC ISO 9001:2008			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						OBSERVACIONES
			NA	AP 0	DD 25	IM 50	IA 75	MC 100	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.4 COMPRAS	7.4.1 Proceso de compras					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.4.2 Información de las compras					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.4.3 Verificación de los productos comprados					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.5.3 Identificación y trazabilidad					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.5.4 Propiedad del cliente					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		7.5.5 Preservación del producto					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	X						Requisito Excluido	
Promedio								66,66%	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 Satisfacción del cliente					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes y en proceso de mejoramiento continuo	
		8.2.2 Auditoría interna					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS						X	Está en desarrollo el plan de mejora establecido para este numeral y eliminar la no conformidad encontrada en la segunda auditoría	
	8.5 MEJORA	8.5.1 Mejora continua					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
		8.5.2 Acción correctiva					X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	
8.5.3 Acción preventiva						X	Requisito implementado y auditado con resultados conformes		
Promedio								81,25%	