



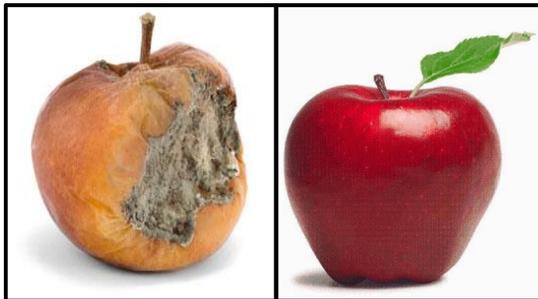
Sigo
siendo
yo

VII Congreso Nacional de Alzheimer
Málaga. 9, 10 y 11 de noviembre de 2017

Gestión de Calidad

Calidad y Buen Gobierno

Sigo
siendo
yo



Paciente-que-sufre-de-alzheimer-en-una-residencia-de-ancianos-en-holanda-reuters.



¿Qué es Calidad?

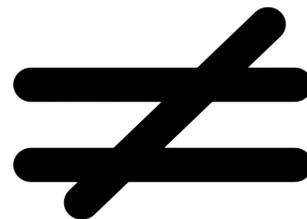
- “ Calidad: algo bien hecho, algo bueno
- “ Propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor.(RAE- Def. 1)
- “ Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas (RAE-Def.3)



Concepto de Calidad

- ” Múltiples y variadas normas.
- ” ISO / EFQM / ONG con Calidad / OHSAS/...

**Sello o
Certificación**



CALIDAD

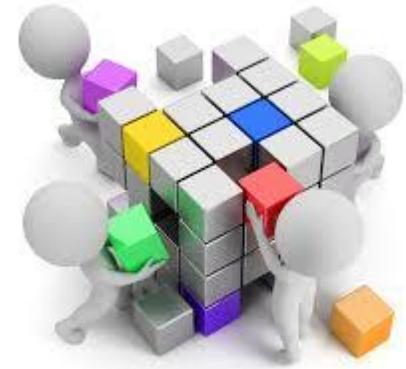


Paso siguiente...

- ” Extrapolación al resto de la estructura.
- ” Aplicarlo como norma interiorizada.

¿Cómo lo hace CEAFA?

- ” Estandarización:
 - . En la Atención al EA.
 - . En el desarrollo de terapias.
 - . En criterios de gestión.



Ejemplos de compromiso:

- “ Programa de Acreditación en Cuidados de Demencias sin Sujeciones (Junto a Fundación María Wolff)
- “ Guía de Implantación de Terapias No Farmacológicas.
- “ Protocolos participativos en investigación social aplicados por los distintos Comités.



Innovación / Efecto en cadena

- “ Innovación Social: hacer las cosas de diferente manera para lograr más y mejor.
- “ Efecto en cadena: replicar en todo el territorio.
- “ Imagen social de unidad y seriedad profesional.
- “ Planificación estratégica participativa y estructurada.



Reconocimiento Social

- “ Reconocimiento del trabajo serio y bien hecho.
- “ Confianza del sector públicos y privado.
- “ Apoyo institucional.
- “ La opinión de CEAFA no sólo se tiene en cuenta, se solicita.
 - . Política de Estado para el Alzheimer, GED, ...
- “ Ahora hay que mantenerlo.



Analizando...

- “ Trabajamos con calidad aunque sea de manera inconsciente: tenemos un “saber hacer”.
- “ Innovación.
- “ Nutrirnos de las experiencias ajenas.
- “ Compartir experiencias propias.
- “ Equipo confederado.



Normas y Certificadoras

- “ Una norma técnica es un documento que reúne los diferentes requisitos que han sido elaborados con la participación de los interesados y aprobados por consenso. Son emitidos por un ente normalizador.
- “ Puntos clave:
 - . Voluntaria.
 - . Puede o no certificarse.
 - . Herramienta que se adapta a la organización.
 - . Dinámica.
- “ Existen diferentes Normas por las que nos podemos certificar: ISO, EFQM, ONG con Calidad, OHSAS, ...



Sigo
siendo
yo



Para tener
en cuenta

Consideraciones previas

- ” Un SGS es un proceso sin final.
- ” Mejora continua, hacia la excelencia.
- ” Obligación de innovar.
 - . Nuevos objetivos.
 - . Más indicadores.
 - . Estándares más rigurosos.
 - . Revisar nuestras metas.



ISO 9001



- “ Norma internacional que se centra en los elementos de la gestión de la calidad con los que se debe contar para tener un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- “ Quinta revisión 9001:2015



ISO 9001:2015

Cambio de Enfoque

- “ Alinear la gestión con la estrategia de la organización.
- “ Creación de estructura de alto nivel que facilite la implementación de otras ISO.
- “ Análisis de riesgos y oportunidades.
- “ Planificación y gestión del cambio.
- “ Contexto de la Organización y Partes Interesadas.



ISO 9001:2015

Nuevos o Renovados Conceptos

- “ Contexto de la Organización
- “ Partes Interesadas
- “ Gestión por Procesos
- “ Liderazgo
- “ Alcance
- “ Gestión del Cambio
- “ Información Documentada





Aplicación en AFAs

- ” Innovación en dirección estratégica y gestión de personas.
- ” Equipos coordinados y participativos.
- ” Normas consensuadas de aplicación diaria.
- ” Sistema vivo y revisado
- ” Debe ser útil y cómodo.



Estructura de Alto Nivel

- ” Aspectos comunes en las Normas ISO.
- ” “Índice” de capítulos predefinidos necesarios.
- ” Cada AFA define cómo los entiende y define.
- ” Pueden añadirse cuantos queramos.
- ” Pueden añadirse cuantos debamos.
- ” No quedarse en lo anecdótico de la nomenclatura.

Sigo
siendo
yo



Contexto de la Organización

- “ Conocer nuestro posicionamiento y nuestra fuerza.
- “ Aspectos internos y externos que pueden tener efecto en la organización y sus objetivos.
- “ Analizar cómo pueden afectar positiva o negativamente.
- “ No siempre dependen de nosotros.



Contexto de la Organización

Factores Externos

- ” Legislación
- ” Políticas Gubernamentales
- ” Financiación
- ” Factores específicos del sector
- ” Factores Sociales
- ” Cliente (usuarios)
- ” Mercado y Competencia
- ” Medios de Comunicación

Factores Internos

- ” Cultura Organizacional
- ” Servicios
- ” Objetivos
- ” Estructura organizativa
- ” Toma de decisiones
- ” Estrategias
- ” Activos de la organización
- ” Información y comunicación



Partes Interesadas

- ” Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como tal por nuestras actuaciones o actividad.
- ” Definir quiénes y de qué manera están interesadas.
- ” Tener claro hasta dónde alcanza nuestra relación y cómo nos afecta o puede afectar a ambos.



Partes Interesadas

Ejemplos en AFAs



SIGAMOS ANALIZANDO...



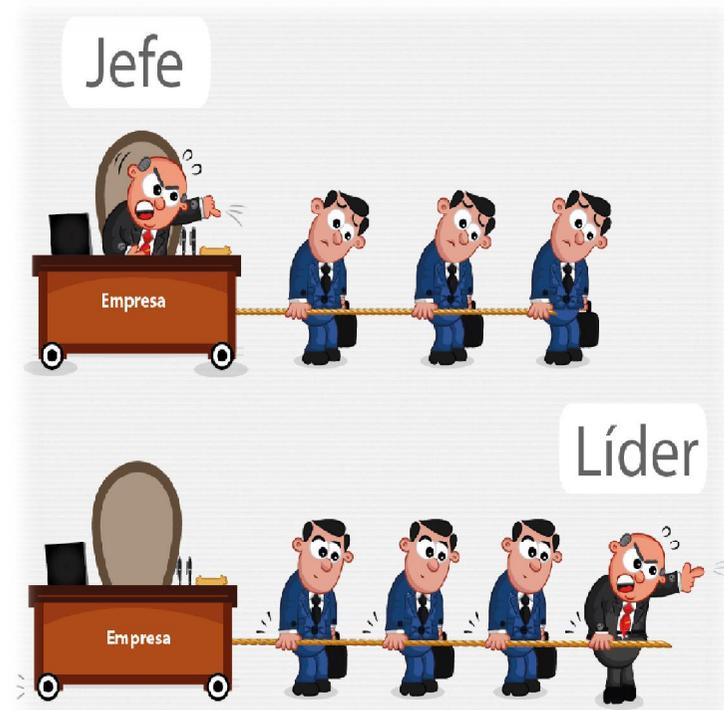
Liderazgo

- “ Se sustituye el Representante de la Dirección por los líderes.
- “ Líderes: personas que convencen y dirigen a través de la motivación y no de la imposición.
- “ Liderazgo diferente de autoridad.

Sigo
siendo
yo

Liderazgo

No siempre el líder es una figura de autoridad, debemos aprender a identificar los líderes de grupo para poder contar con su apoyo en la gestión de la calidad.





Gestión por Procesos

- “ Enfoque desde el año 2000.
- “ Mención explícita a los indicadores de medición: ahora obligatorios.
- “ Introducción del concepto de Riesgo.
- “ Riesgo: Efecto que produce una desviación en lo esperado, ya sea positivo o negativo.
- “ Combinación de las consecuencias y la probabilidad de que ocurran.



Gestión por Procesos

Organización = Procesos Desarrollados

Ej. 1 → AFA = Atención a EA + Atención a CP +
Servicios de Formación

Ej. 2 → Panificadora = Fábrica de pan fresco +
Pastelería + Cafetería

Productos y Servicios = Resultado de Proceso

Ej. 1 → Estimulación cognitiva + comedor +
transporte en CED (todos servicios) = Atención al EA

Ej. 2 → Pan del día (producto) + reparto a domicilio
(servicio) = Fábrica de pan fresco



Gestión del Cambio

- “ Anticiparse al cambio y sus efectos.
- “ La mejora continua obliga a cambios, pero los no controlados generan No Conformidades.
- “ Importancia de definir un método para controlar los cambios.
- “ Se eliminan las Acciones Preventivas, pero se añaden nuevos apartados como evaluación del desempeño o la planificación del cambio.



Planificación y Control de Cambios

- ” Documento básico que debe contener:
- . Identificar requerimientos, necesidades y oportunidades de cambio.
 - . Forma de hacer solicitudes, registrarlas y evaluarlas (viabilidad, procedencia, etc.)
 - . Implementación del cambio y evaluación de la eficacia lograda. Decisiones al respecto.
 - . Cambios procedentes de agentes externos.



Alcance

- “ Adopta personalidad independiente fuera del Manual de Calidad (eliminado)
- “ Define claramente lo que está cubierto por los procesos del SGC.
- “ Importante definir qué incluye y qué no de cara a la certificación.
- “ Ayuda a definir el enfoque.



Información Documentada

- “ Gestión más flexible de la documentación.
- “ Flexibilidad ≠ Laxitud
- “ Permite determinar libremente el tipo y grado de los documentos, soporte, diseño, etc.
- “ Exigen 4 documentos y varios registros, pero la organización diseña el resto y define contenidos en base a los procesos.



Información Documentada

” Documentos Obligatorios:

- . Alcance del SGC (punto 4.3 de Norma)
- . Política de Calidad (punto 5.2)
- . Objetivos de Calidad (punto 6.2)
- . Criterios para evaluación y selección de proveedores (punto 8.4.1.)



Información Documentada

- ” Registros Obligatorios: (excluimos diseño)
- . Medición y calibración de equipos.
 - . Formación, competencias, cualidades.
 - . Revisión de requerimientos de productos y servicios.
 - . Características de producto y servicios.
 - . Control de cambios.
 - . No conformidades y Acciones Correctivas.
 - . Auditoría interna.
 - . Revisión por la Dirección.



Capítulo 4

- “ Conocimiento y Análisis del Entorno.
- “ Definición de Partes Interesadas.
- “ Definición del Alcance.
- “ Alinear el SGC con la dirección estratégica.



Capítulo 5



- “ Concepto de líder y no de directivo.
- “ Política de Calidad.
- “ Funciones y responsabilidades.



Capítulo 6

- “ Planificación del Cambio.
- “ Gestión de riesgos y oportunidades.
- “ Definición de objetivos detallados.



Capítulo 7



- “ Recursos necesarios (humanos y materiales)
- “ Competencia y formación.
- “ Información Documentada (control y comunicación)



Capítulo 8

- “ Planificación y control de los procesos.
- “ Define los procesos propios que diferencian la Norma y la Entidad

Sigo
siendo
yo

Capítulo 9



- “ Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- “ Evaluación del Desempeño.
- “ Auditorías.
- “ Revisión por la Dirección.

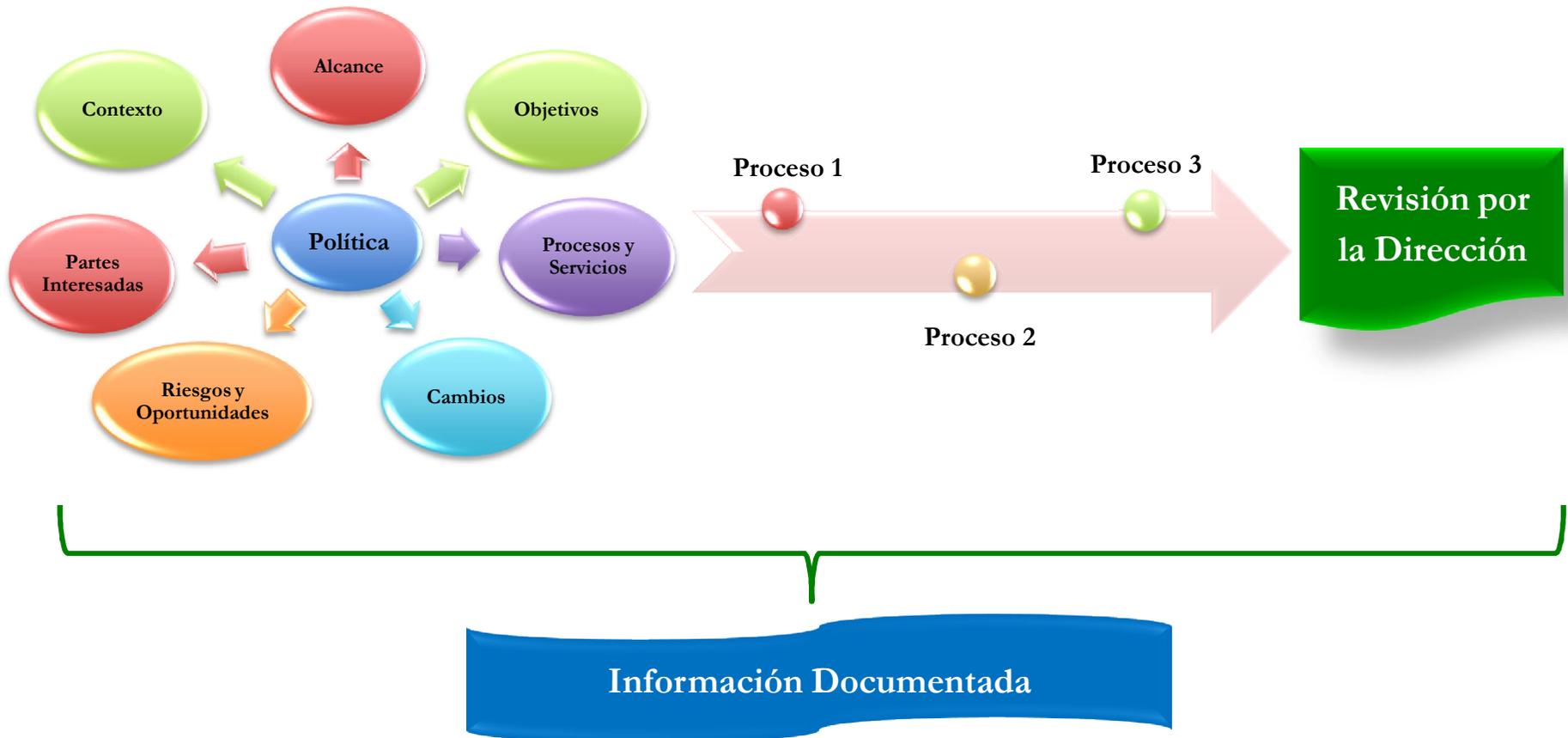


Capítulo 10

- “ Acciones Correctoras.
- “ Mejora Continua.

Sigo siendo yo

Mapa de Procesos





Resumiendo

- “ Establecer un SGC no implica necesariamente Certificar un SGC
- “ Facilita el trabajo al uniformar criterios.
- “ Define los objetivos y permite conocer lo esperado.
- “ Se adelanta a los cambios minimizando efectos negativos y potenciando positivos.
- “ Ambiente participativo que mejora el conocimiento de la organización.

Sigo
siendo
yo

~~Mujeres
Cristianas~~