RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	**GREISY YULIANY GÓMEZ GARCÍA** **LISBELKY DUARTE SUÁREZ**
FACULTAD	**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**
PLAN DE ESTUDIOS	**PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
DIRECTOR	**GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA**
TÍTULO DE LA TESIS	**PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA**

RESUMEN
(70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)

EL PRESENTE TRABAJO TIENEN POR OBJETIVOS REALIZAR UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL, DESCRIBIR LOS PROCESOS Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS, EXIGIDOS POR LA NORMA PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN, PROPONER INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN DONDE SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 69	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 8	CD-ROM: 1

PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

GREISY YULIANY GÓMEZ GARCÍA
LISBELKY DUARTE SUÁREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015

PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

GREISY YULIANY GÓMEZ GARCÍA
LISBELKY DUARTE SUÁREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el titulo de Administrador de Empresa

Director
GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA
Ingeniero industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos al ingeniero industrial GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA Director del trabajo de grado por su respaldo, colaboración y asesoría.

A las personas que de una u otra manera colaboraron con la realización de este trabajo de grado.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN 15

1. PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA 16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17
1.3 OBJETIVOS 17
1.3.1 General. 17
1.3.2 Específicos. 17
1.4 JUSTIFICACIÓN 18
1.5 DELIMITACIONES 19
1.5.1 Conceptual. 19
1.5.2 Operativa. 19
1.5.3 Temporal. 19
1.5.4 Geográfica. 19

2. MARCO REFERENCIAL 20
2.1 MARCO HISTÓRICO 20
2.1.1 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional 20
2.1.2 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional 23
2.1.3 Antecedentes históricos de la clínica y droguería nuestra señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada 25
2.2 MARCO TEÓRICO 26
2.3 MARCO CONCEPTUAL 28
2.4 MARCO LEGAL 31
2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991 31
2.4.2 Código de Comercio 31
2.4.3 Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. 32
2.4.4 Resolución 1995 de 1999. 34

3. DISEÑO METODOLÓGICO 36
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 36
3.2 POBLACIÓN 36
3.3 MUESTRA 36
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 36
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN 36
3.6 ACTIVIDADES DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO 37
3.6.1 Fundamentación conceptual. 37

3.6.2 Fundamentación diagnóstica. 37
3.6.3 Actividades operacionales. 37

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 38
4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, POR MEDIO DE UNA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD. 38
4.2 PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008. 46
4.3 PLAN DE ACCIÓN A MEDIANO PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 49
4.3.1 Plan de acción. 51
4.4 MANUAL DE CALIDAD QUE REFLEJE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA. 55

5. CONCLUSIONES 56

6. RECOMENDACIONES 57

BIBLIOGRAFÍA 58

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS 60

ANEXOS 61

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Familia de las ISO 21
Cuadro 2. Conocimiento sobre la ISO 9001:2008. 38
Cuadro 3. Conocimiento de las ventajas que le traerá a la clínica la certificación en calidad. 39
Cuadro 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado por la clínica. 40
Cuadro 5. Calificación dada a los procesos llevados a cabo en la clínica. 41
Cuadro 6. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la clínica. 42
Cuadro 7. Inconformidades solucionadas de forma rápida. 43
Cuadro 8. Calificación dada al servicio en general de la Clínica. 44
Cuadro 9. Plan de acción 52

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Grafica 1. Conocimiento sobre la ISO 9001:2008. 38
Grafica 2. Conocimiento de las ventajas que le traerá a la clínica la certificación en calidad. 39
Grafica 3. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado por la clínica. 40
Grafica 4. Calificación dada a los procesos llevados a cabo en la clínica. 41
Grafica 5. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la clínica. 42
Grafica 6. Inconformidades solucionadas de forma rápida. 43
Grafica 7. Calificación dada al servicio en general de la Clínica. 44

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Estructura de la documentación. 48

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificadas. 62
Anexo B. Certificado de existencia y representación legal de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificadas. 63
Anexo C. Formulario de Registro Único Tributario de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificadas. 68
Anexo D. Manuales de calidad. 69

RESUMEN

La Norma de Calidad ISO 9001:2008, permite a las organizaciones ser competitivas en el mercado laboral, teniendo en cuenta una serie de requisitos que le ayuden a mejorar los procesos y servicios ofrecidos por la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma, con el objetivo de brindar un excelente servicio y comodidad a los diferentes usuarios de Ocaña y la Región.

El siguiente trabajo contiene un marco referencial que a la vez se desglosa en marco histórico internacional, nacional y local, un marco conceptual, marco teórico y marco legal, de la misma forma se puede encontrar el diseño metodológico, el cual se basó la investigación descriptiva; utilizando instrumentos como la encuesta, aplicada a 14 funcionarios de la empresa, arrojando los resultados que a continuación se exponen en el documento.

Por último se puede decir que en la presente investigación se realizó un diagnóstico situacional de la empresa, se diseño una propuesta de documentación, los diferentes manuales y se propuso un plan de acción a mediano plazo para la implementación del sistema de gestión de la calidad, se concluye que por la complejidad del servicio y los productos ofrecidos por la clínica se debe determinar los requisitos exigidos para la certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, mejorando la calidad de sus servicios ofrecidos a los diferentes usuarios.

INTRODUCCIÓN

La Clínica Nuestra Señora de Torcoroma, es una empresa dedicada a ofrecer servicios de salud a la comunidad de Ocaña y la región. En dicha empresa se evidencia la necesidad de certificarse en calidad, por lo cual se plantean los requisitos mínimos para tal fin. Se debe mencionar que en la empresa es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para la clínica.

En el trabajo de grado se expone un problema evidenciado en la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma, el cual consiste en la falta de certificación de los procesos teniendo en cuenta la norma técnica colombiana ISO 9001:2008, la cual le ayudara a mejorar su competitividad y permanencia en el mercado, de otra parte se desarrollaron objetivos específicos como son un diagnóstico situacional de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada, por medio de una encuesta aplicada a los funcionarios de la entidad, se diseñó una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008, se propuso un plan de acción a mediano plazo para la implementación del sistema de gestión de la calidad y se construyó un manual de calidad que refleje el sistema de gestión de la calidad de la clínica.

Mediante el presente trabajo de grado, se plantea los requisitos mínimos para lograr la certificación en calidad para la empresa, estructurando la documentación necesaria para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, con lo que se llegó a unas conclusiones y recomendaciones enunciadas en el proyecto de grado.

1. PROPUESTA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma cuenta con gran trayectoria en la ciudad y con amplio reconocimiento por parte de la población, sin embargo, debido a las crecientes expectativas de los usuarios a la hora de pagar por un servicio, continúa siendo imperativo ofrecer una ventaja competitiva visible al cliente, como es la certificación en calidad, de tal forma que éste elija la clínica, no solo por el servicio que presta, sino porque ve su profundo compromiso con la calidad en el servicio y en todos los procesos asociados.

La certificación en la NTC ISO 9001:2008, constituye pues una variable de competitividad en el mercado, pero además ofrece un sinnúmero de ventajas en el manejo interno de la organización, entre estas se cuentan la implementación de un sistema de gestión de calidad donde los procesos son normalizados y monitoreados para llevarlos en dirección a la mejora continua a través de una estructura definida de acciones encaminadas a ello; además brinda un enfoque realista en cuanto a las necesidades y expectativas del cliente actual y potencial de la clínica.

De otra parte se debe mencionar que las empresas certificadas en calidad, cuentan con ventajas externas las cuales diferencian su producto o servicio de la competencia y las internas que demuestran un continuo desarrollo de la empresa, así como la eficiencia y eficacia en su gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la calidad le confiere capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas al servicio, siendo esta una fijación mental del consumidor que asume con conformidad dicho producto o servicio. Por otra parte la clínica depende de sus clientes y por lo tanto debe comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse por extender las expectativas, por lo que deben lograr el mejoramiento continuo y así ser más competitiva e exitosa.

Los beneficios son para los clientes que adquieran el producto ofertado, un certificado de calidad aporta información sobre el servicio o producto, ayudando de esta forma al propio cliente a tomar la decisión de que servicio o producto consumir.

Por esta razón se evidencia la necesidad de establecer los requisitos para la certificación en calidad, como herramienta para mejorar el funcionamiento interno de la misma y mantenerse a la vanguardia a la hora de brindar soluciones para la salud de los usuarios y comunidad en general.

Se debe mencionar que con la necesidad de permanecer en el mercado y ser más competitiva, las directivas de la clínica han decidido seguir creciendo de forma organizada siguiendo parámetros de calidad en sus procesos como son las exigidas por la norma NTC ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad, y por las necesidades que los clientes buscan en una empresa como ésta para satisfacer sus necesidades en salud.

Por último se observó que en la clínica aunque se evidencia fortalecimiento en algunos procesos, no se aprecia cultura de calidad, de igual forma no se evidencia seguimiento y evaluación que contribuya a un mejoramiento continúo. Motivo por el cual no puede ofrecer a sus clientes un servicio certificado con la Norma ISO 9001:2008, lo que hace a la entidad débil ante la competencia, teniendo en cuenta que el cliente prefiere disponer de servicios certificados para garantizar la satisfacción del mismo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La propuesta para la certificación en la NTC 9001:2008 permitirá a la clínica la administración de procesos orientados a los objetivos?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Proponer la puesta en marcha de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 en la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada

1.3.2 Específicos. Elaborar un diagnóstico situacional de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada, por medio de una encuesta aplicada a los funcionarios de la entidad.

Diseñar una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008.

Proponer un plan de acción a mediano plazo para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Construir un manual de calidad que refleje el sistema de gestión de la calidad de la clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Para ser competitivo en el mercado actual, las empresas deben contar con un respaldo que garantice la calidad del producto o servicio ofrecido, y adicionalmente buscar la satisfacción de sus clientes mediante la mejora constante en sus procesos.

Establecer los requisitos para un sistema de gestión de calidad ofrece grandes ventajas a la clínica, ya que crea la necesidad de normalizar los procesos ejecutados dentro de la misma, facilitando así su control y garantizando que sean desarrollados adecuadamente. El sistema de gestión de calidad propuesto, permite además, identificar las necesidades de los clientes y satisfacerlas, controlar cuidadosamente la calidad de los insumos empleados, orientar a los colaboradores de la clínica hacia los objetivos institucionales, comprometer a sus directivos con el mejoramiento continuo, mejorar la comunicación interna y mantener organizados y controlados todos los documentos de la clínica.

La documentación del sistema de gestión de calidad, constituye para la clínica, un primer paso emprendido hacia la consecución de un sello de calidad que acredite sus servicios y hacia el aprovechamiento de todos los beneficios que pueden conseguir en el camino.

La NTC ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar, para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta certificación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de la calidad.

Esta norma no es selectiva, dado a que no todas las empresas son iguales, cada una tiene su propio modo de hacer las cosas y tienen sus propias características, desde sus clientes a sus empleados lo que no limita a esta norma para empezar a ser implementada por la clínica.

Por ello ISO es un buen modelo para la calidad, porque define lo que hay que hacer sin decir cómo hay que hacerlo. De hecho sólo persigue un objetivo común, sea cual sea el tipo de empresa que lo implante: cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes a través de acciones planificadas.

También se puede decir que la calidad es la propiedad o conjunto de características de un elemento que le dotan de una ventaja competitiva. El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. En el presente estudio se trabajan conceptos relacionados con el tema de calidad como: Calidad, sistema de calidad, gestión de calidad, mejora continua, empresa, salud, entre otras.

1.5.2 Operativa. Durante la realización del trabajo de grado se prevé que en la recolección de la información por parte de los entrevistados se puedan presentar inconvenientes o negativa para responder las preguntas, de presentarse algún inconveniente este será informado a la directora y al comité curricular para tomar los correctivos necesarios para la posible situación presentada.

1.5.3 Temporal. La realización del estudio tendrá una duración de ocho (8) semanas, como se especifica en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. El estudio se llevará a cabo en la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, específicamente en la carrera 14 No 11 – 81 del barrio La Luz.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional.[1] El Organismo Internacional de Normalización, ISO, (Internatlonal Organization for Standardization), fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización

La ISO trabaja para lograr uno forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores. A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el libro verde de la normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, como el caso de mercosur, con esto se exige o sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000, la frecuencia que ISO estableció para la revisión y actualización de lo serie ISO 9000 fue de cinco años.

Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.

Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

[1] BLANDÓN, Jurán. Manual de calidad. Edición quinta, vol 1,Caracas, p 29

Familia de las ISO

Cuadro 1. Familia de las ISO

NORMA	AÑO	CONTENIDO
8402	1986	Gestión y aseguramiento de la calidad
9000	1987	
9000-1	1987	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 1
9000-2	1993	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 2
9000-3	1991	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 3
9000-4	1993	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 4
9001	1987	Sistema de calidad
9002	1987	Sistema de calidad
9003	1987	Sistema de calidad
9004-1	1987	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 1
9004-2	1991	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 2
9004-3	1993	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 3
9004-4	1993	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 4
9004-5 PC		Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 5
9004-6 PT		Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 6
9004-7 PNI		Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 7
9004-8 NP		Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 8
PC = Proyecto de comité; PT = Proyecto de trabajo		
10011-1	1990	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 1
10011-2	1991	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 2
10011-3	1991	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 3
10012-1	PT	Requerimiento de aseguramiento para equipos de medición
10013 PNI		Lineamientos para la elaboración de manuales de calidad
10014 PT		Aspectos económicos de la calidad
10015 NP		Educación continuo y lineamientos para la capacitación

Fuente. Autores del proyecto

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad, entre las que se describen las ISO 9001/9002/9003.[2]

[2] Ibíd., p 30

La norma ISO 9004, establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad del producto, es decir, establece directrices para la gestión de la calidad.

La norma ISO 9004-2 establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad de los servicios, es decir, se refiere especialmente a los servicio.

Las normas ISO 9001/9002/9003 establecen requisitos de determinan que elementos tienen que comprender los sistemas de calidad, pero no es el propósito imponer uniformidad en los sistemas de calidad. 5on genéricas e independientes de cualquier industria o sector económico concreto.

Las tres normas tienen igual introducción y antecedentes, pero en lo referido a los requisitos del sistema encontramos diferencias. La primera diferencia es relativa al número de temas (ver tabla 1), y la segunda es 'relativa a la exigencia. La más completa es la 9001, mientras que la 9003 es la más escueta y sencilla.

Otra diferencia la encontramos en el objeto y campo de aplicación que detallamos a continuación:

ISO-9001: especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO-9002: especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrata entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la producción, Instalación y servicie' posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO-9003: especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la inspección, y ensayos finales del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

La historia de la normativa de calidad se remonta a los Estados Unidos más precisamente en épocas de la segunda guerra mundial, la ausencia de controles en procesos y productos de carácter bélico hicieron de esta casi una necesidad a través de la otan se empezó a expandir por Europa, donde las fuerzas armadas británicas, también adoptaron el modelo de normativa para sus productos, en ese momento, el concepto de calidad hacía referencia a **“**conformidad” más que a **“**mejora continua**”** como se conoce hoy en día.

Mientras tanto en los Estados Unidos, el ejercitó adoptó la normativa mil-q-9858 para sus proveedores y a este le siguieron la administración nacional aeronáutica y la espacial más conocida como nasa.

En Europa, el problema surgió cuando las organizaciones, comenzaron a exigir a sus proveedores la certificación de sus productos, se creó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados, fue entonces cuando el british standard tomó cartas en el asunto y creó en 1979 la bs 5750, antepasada más cercana a la ISO 9001. La bs 5750 fue tan eficaz que en 1987 cuando se lanzó la primer ISO 9001, fue tomada prácticamente sin hacer cambios.[3]

2.1.2 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional.[4] La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, Que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

Toda mejora, redunda en un beneficio de la cualidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Qué es lo que pretende quien adopta la normativa 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 técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

La 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

[3] SUAREZ, Mario. Historia de las ISO 9001. [En línea]. [Citado el 29 Septiembre de 2009]. Disponible en internet < http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>

[4] PÉREZ FERNANDO DE VELAZCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis. 2004. p 45

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.

En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.[5]

Origen de las ISO en Colombia. A efectos de facilitar la comprensión de las normativas y su adopción por parte de las empresas, el centro de información y documentación pone a disposición de las pymes, empresarios, consultores y ciudadanía en general el presente dossier informativo sobre certificación en ISO 9001; el cual tiene por objetivo informar acerca del sistema de gestión ISO 9001 y el proceso de certificación a fin de generar mayor competitividad y elevar los estándares de calidad de nuestro mercado así como facilitar el acceso a mercados globalizados.

Las ISO 9000 Es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La norma ISO 9001 ha sido elaborada por el comité técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO
9001 hasta la fecha:
Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)
En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.
ISO 9001: organizaciones con diseño de producto
ISO 9002: organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.
ISO 9003: organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

[5] FIGUEROA C., Álvaro, SALAZAR M., Hugo, TORRES, Hugo León, Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración (INCOLDA), Cali 1992. P 41

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones. La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.[6]

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento. La ISO 9001:2008 es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Además, los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implantar la citada normativa en cualquier parte de su organización.[7]

2.1.3 Antecedentes históricos de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada. En 1986 un grupo de profesionales jóvenes de médicos y bacteriólogos ante la necesidad de la comunidad de no contar con la accesibilidad y oportunidad para la atención en salud, organizaron un centro de atención de consulta externa, urgencias y laboratorio de primer nivel de atención en la carrera 14 No. 11 – 81 (CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA). La Calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios, el crecimiento de la población y necesidades de la comunidad contribuyeron a que el grupo profesional con esfuerzos propios, apoyo bancario ofrecieran nuevos servicios remodelando la infraestructura existente, adquiriendo dotación acorde a la normatividad vigente para la época.

Es así como a partir de 1992 la clínica presta servicios de salud de segundo nivel de atención a EPS, IPS, otras instituciones de salud y particulares cumpliendo con los requisitos exigidos por la normatividad para la prestación de los servicios ofertados. En el año 2004 construye la sede UBA Torcoroma de consulta externa para COOMEVA.

En el año 2007 enfocados en la misión y visión empresarial, ante las necesidades crecientes de los usuarios y de sus directivos de cambiar la infraestructura e instalaciones, el apoyo financiero bancario inicia la construcción moderna de la nueva sede para la clínica ubicada en la carrera 14 N° 11-80, la cual abre sus servicios a la comunidad y toda la provincia de Ocaña en diciembre de 2008 cumpliendo con los requisitos exigidos por la normatividad vigente, para prestar los servicios de consulta externa, urgencias, hospitalización, gineocobstetricia, cirugía, laboratorio de mediana complejidad.

[6] Ibíd. p 42
[7] Ibíd. p 3

En la búsqueda constante de la calidad de los servicios de salud que presta a sus usuarios y con base en el decreto 1011 de 2006 que establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud en el cual se relaciona el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad (PAMEC), en procura de lograr un documento base que ofrezca los conceptos y los instrumentos que faciliten la labor de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención que reciben los usuarios.[8]

2.2 MARCO TEÓRICO

El trabajo de grado se enmarca en las siguientes teorías.

Sistema de Gestión de la Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de Ciencias de la Tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar".

Este trabajo se oriento principalmente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para ser aplicado dentro del departamento de Ingeniería Industrial. La presente investigación pretende al igual que, Páez y Reyes[9], diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 para ser aplicado en el Área Socio- Educativa de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Arango Ospina, Paula Andrea (2007), en su tesis titulada "revisión y actualización en la documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000 para Sumilec S.A.", el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento. Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (siempre que sea necesario actualizarla).[10]

Valencia, Harold (2007), en su tesis intitulada "Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2000 en la empresa Gerenciar Ltda.", dadas las

[8] DUEÑAS, Jesús. Historia de la clínica Nuestra señora de las Gracias de Torcoroma. 2015.

[9] PÁEZ E., REYES L. (2009) Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. UDO-Núcleo Bolívar, p 73

[10] ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) revisión y actualización en la documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001-2000 para SUMILEC S.A. [http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm]

tendencias actuales implican el enfoque de la producción o prestación del servicio en el cliente, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma Técnica Internacional ISO 9001 versión 2000, con el fin de desarrollar los procesos que generan valor y los procesos de apoyo a los misionales con un enfoque en la calidad que permita al cliente percibir y disfrutar de la satisfacción de las edificaciones que la organización comercializa. Esta investigación al igual que, Valencia, se enfoca en el estudio de los procesos para la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad buscando como fin la satisfacción de los clientes.[11]

Velásquez R., Marieta (2008), en su tesis titulada "Diagnóstico e implementación de las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia", para este trabajo se realizó un diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, con base en los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000, cuyo objetivo fue establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proyecto tiene relación con la investigación de Velásquez, ya que ambos pretenden diagnosticar el área en estudio para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.[12]

Mújica, Cándida y Rodríguez, Julissa (2009)[13], realizaron una investigación titulada, "Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para el Departamento de Administración del Servicio Autónomo de Sanidad Agropecuaria (SASA), del Estado Bolívar." El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, está influenciado por las diferentes necesidades y objetivos específicos de la organización, en donde, no solo va dirigido a garantizar la mejoría de la calidad, sino también, a demostrar su capacidad para lograr aumentar la satisfacción del cliente, mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. Este trabajo se inicia con la observación directa del proceso, y la información recopilada mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. La actual investigación tiene relación con la de Mujica y Rodríguez, ya que estudia cada proceso para realizarle la mejora necesaria y así conseguir la satisfacción y confiabilidad del cliente.

Díaz, Karina (2003), "Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado oeste de petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), distrito San Tomé", en su trabajo concluyo que el plan de la calidad del proceso, permitió asegurar la continuidad y la confiabilidad de las operaciones y a su vez lograr un control de calidad a

[11] VALENCIA GALLEGO, Harold H. (2007) documentación del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001-2000 en la empresa "gerencial Ltda". [http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm]

[12] VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm]

[13] MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

lo largo de todo el proceso de extracción y manejo de fluidos; además de controlar y monitorear cada etapa del mismo y corregir las posibles desviaciones que se presenten. Al igual que, Díaz, en esta investigación se busca a través de los indicadores de gestión controlar los procesos para obtener mayor satisfacción y confiabilidad en los mismos.[14]

Plan de acción. Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

En cualquier empresa que se quieran lograr alcanzar unos resultados concretos se hace necesario no sólo organizar unos planes de acción generales sino también otros muchos más específicos que se establezcan por departamentos como, por ejemplo, en los de gerencia, comercialización o administración financiera.

El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta. En se puede determinar que todo plan de acción debe conformarse por los siguientes apartados, de cara a lograr alcanzar los objetivos o fines establecidos: estrategias a seguir, los programas que se pueden emplear, las acciones inmediatas que se pueden llevar a cabo, los recursos necesarios para cometer las mismas, la fecha de inicio y finalización de aquellas y también quién se encargará de ejercer como responsable.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.[15]

---

[14] DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

[15] GESTIOPOLIS. Calidad. [En línea] (13 de abril de 2001), disponible en < http://www.gestiopolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/> p 1

Sistema de calidad. Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.[16]

Gestión de calidad. La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.[17]

Principios generales de la Gestión de Calidad

1. Enfoque al cliente: para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.
2. Liderazgo: los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.
3. La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.
4. El enfoque basado en procesos: para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.
5. Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.
6. La mejora continua: la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. 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.[18]

Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización deberá ser un objetivo permanente.[19]

---

[16] FEIGEMBAUN, . V. (1991). Key Actividades del sistema de calidad total (pág. 94). Estados Unidos: McGraw-Hill

[17] PAUL H. Selden (December de 1998). « Ingeniería de Procesos de venta: Una Aplicación Calidad Emergentes». Quality Progress: p 59.

[18] GAVALDÁ, Jaime. la mejora simultánea de la calidad y la productividad. Barcelona: Marcombo. 1994. p. 212

[19] TURMERO, Iván José. Mejora continua. Edición ullua. Barcelona. P 24

Enfoque al cliente. Cualquier tipo de organización depende de sus clientes y por tanto la organización deberá comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse en exceder las expectativas.[20]

Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en logro de los objetivos de la organización.[21]

Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de toda organización y su total compromiso posibilita que sus competencias sean usadas para el beneficio de la empresa.

Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

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.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de toda la información necesaria.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor en sus respectivas cadenas.[22]

Empresa. Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.[23]

Salud. La salud (del latín salus, -utis)1 es un estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo (un ser humano asume como aceptable el estado general en el que se encuentra) o a nivel objetivo (se constata la ausencia de enfermedades o de factores dañinos en el sujeto en cuestión). El término salud se contrapone al de enfermedad, y es objeto de especial atención por parte de la medicina y de las ciencias de la salud.[24]

---

[20] Ibíd. p 25

[21] LLORENS MONTES, FJ., FUENTES MM. (2005). Gestión de la calidad empresarial. Madrid: Ediciones Pirámide. P 22

[22] GONZALEZ CRUZ, TF., GUILLÉN PARRA, M. (2000). Necesidad de liderazgo y su dimensión ética en la gestión de calidad total. Valencia: Universidad de València

[23] GESTIOPOLIS. La empresa como sujeto de derecho del derecho internacional de la empresa

[24] SALUD Y MEDICINA. Día mundial de la salud. [En línea] (2012), disponible en <http://www.saludymedicinas.com.mx/centros-de-salud/salud-femenina/prevencion/dia-mundial-salud.html> p 1

2.4 MARCO LEGAL

Las bases legales que sustentan este trabajo de grado son las siguientes.

2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991[25]. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

2.4.2 Código de Comercio[26]**.** En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el código de comercio, el presidente de la república de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido.

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.
Articulo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Articulo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Articulo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:
1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.
Articulo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:
1) Los comerciantes declarados en quiebra, mientras no obtengan su rehabilitación;
2) Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y
3) Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

[25] CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

[26] REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Articulo 16. Siempre que se dicte sentencia condenatoria por delitos contra la propiedad, la fe pública, la economía nacional, la industria y el comercio, o por contrabando, competencia desleal, usurpación de derecho sobre propiedad industrial y giro de cheques sin provisión de fondos o contra cuenta cancelada, se impondrá como pena accesoria la prohibición para ejercer el comercio de dos a diez años.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.[27]

Articulo 18. Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este código.

Articulo 19. Es obligación de todo comerciante:

1) Matricularse en el registro mercantil;
2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

2.4.3 Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. [28] Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

[27] Ibíd., p 7
[28] NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continúa del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.
La organización debe:
a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.
En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:
a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
b) un manual de la calidad,
c) los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional,
d) los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:
a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
b) estableciendo la política de la calidad,
c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
e) asegurando la disponibilidad de recursos.

2.4.4 Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. Que conforme al artículo 8 de la Ley 10 de 1990, al Ministerio de Salud le corresponde formular las políticas y dictar todas las normas científico-administrativas, de obligatorio cumplimiento por las entidades que integran el sistema de salud.

Que la Ley 100 de 1993, en su Artículo 173 numeral 2, faculta al Ministerio de Salud para dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios, de obligatorio cumplimiento por parte de todas las Entidades Promotoras de Salud, los Prestadores de Servicios de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y las direcciones Seccionales, Distritales y Locales de Salud.

Que el Decreto 2174 de 1996, mediante el cual se organizó el sistema obligatorio de garantía de calidad del sistema general de seguridad social en salud, en el numeral 4 del artículo 5, estableció como uno de los objetivos del mismo, estimular el desarrollo de un sistema de información sobre la calidad, que facilitara la realización de las labores de auditoría, vigilancia y control y contribuyera a una mayor información de los usuarios.
Que la historia clínica es un documento de vital importancia para la prestación de los servicios de atención en salud y para el desarrollo científico y cultural del sector.
Que de conformidad con el artículo 35 de la ley 23 de 1981, corresponde al ministerio de salud implantar modelos relacionados con el diligenciamiento de la historia clínica en el sistema nacional de salud.[29]

Que se hace necesario expedir las normas correspondientes al diligenciamiento, administración, conservación, custodia y confidencialidad de las historias clínicas, conforme a los parámetros del Ministerio de Salud y del Archivo General de la Nación en lo concerniente a los aspectos archivísticos contemplados en la Ley 80 de 1989.[30]

Artículo 1. a) La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
b) Estado de salud: El estado de salud del paciente se registra en los datos e informes acerca de la condición somática, psíquica, social, cultural, económica y medioambiental que pueden incidir en la salud del usuario.
c) Equipo de salud. Son los profesionales, técnicos y auxiliares del área de la salud que realizan la atención clínico asistencial directa del usuario y los auditores médicos de aseguradoras y prestadores responsables de la evaluación de la calidad del servicio brindado.
d) Historia clínica para efectos archivísticos: Se entiende como el expediente conformado por el conjunto de documentos en los que se efectúa el registro obligatorio del estado de

[29] REPÚBLICA DE COLOMBIA. Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. 2000. P 9
[30] Ibíd. P 10

salud, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en la atención de un paciente, el cual también tiene el carácter de reservado.
e) Archivo de gestión: Es aquel donde reposan las historias clínicas de los usuarios activos y de los que no han utilizado el servicio durante los cinco años siguientes a la última atención.
f) Archivo central: Es aquel donde reposan las historias clínicas de los usuarios que no volvieron a usar los servicios de atención en salud del prestador, transcurridos 5 años desde la última atención.
e) Archivo histórico. Es aquel al cual se transfieren las historias clínicas que por su valor científico, histórico o cultural, deben ser conservadas permanentemente.

Articulo 2. Las disposiciones de la presente resolución serán de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios de salud y demás personas naturales o jurídicas que se relacionen con la atención en salud.

Artículo 3. Las características básicas son:
Integralidad: La historia clínica de un usuario debe reunir la información de los aspectos científicos, técnicos y administrativos relativos a la atención en salud en las fases de fomento, promoción de la salud, prevención específica, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, abordándolo como un todo en sus aspectos biológico, psicológico y social, e interrelacionado con sus dimensiones personal, familiar y comunitaria.
Secuencialidad: Los registros de la prestación de los servicios en salud deben consignarse en la secuencia cronológica en que ocurrió la atención. Desde el punto de vista archivístico la historia clínica es un expediente que de manera cronológica debe acumular documentos relativos a la prestación de servicios de salud brindados al usuario.
Racionalidad científica: Para los efectos de la presente resolución, es la aplicación de criterios científicos en el diligenciamiento y registro de las acciones en salud brindadas a un usuario, de modo que evidencie en forma lógica, clara y completa, el procedimiento que se realizó en la investigación de las condiciones de salud del paciente, diagnóstico y plan de manejo.
Disponibilidad: Es la posibilidad de utilizar la historia clínica en el momento en que se necesita, con las limitaciones que impone la Ley.
Oportunidad: Es el diligenciamiento de los registros de atención de la historia clínica, simultánea o inmediatamente después de que ocurre la prestación del servicio.[31]

[31] Ibíd. p 11

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con esta investigación se pretendió evaluar los requisitos necesarios para acceder a la certificación ISO 9001:2008, con el fin de lograr que la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada, se certifique. De otra parte se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades, dado que ésta permitió identificar los elementos existentes para la situación del estudio y refleja la posibilidad de realizar indagaciones y acercamientos con fuentes de datos primarios y secundarios, con el fin de hacer una investigación que nos permitió identificar elementos necesarios para la evaluación.[32]

3.2 POBLACIÓN

La población es un factor muy importante a la hora de desarrollar un trabajo de grado, ya que en esta se recopilan datos esenciales, para el logro de los objetivos. La población objeto del proyecto estuvo compuesta por 46 empleados de la clínica.

3.3 MUESTRA

La población objeto de estudio fue muy reducida por lo tanto se tomó en su totalidad para aplicar el instrumento de recolección de información.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del trabajo de grado se utilizó como instrumento de investigación la encuesta, ésta contiene un cuestionario de preguntas, las cuales fueron diseñadas para la población objeto de la investigación, con el fin de poder realizar un diagnóstico para determinar la puesta en marcha de la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 en la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabuló cuantitativa y cualitativamente y se presentó en tablas y gráficos.

---

[32] DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

3.6 ACTIVIDADES DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO

La formulación del proyecto conlleva actividades, así:

3.6.1 Fundamentación conceptual. Se revisó de literatura del problema de investigación, presentación del marco referencial y diseñó metodológico.

3.6.2 Fundamentación diagnóstica. Se aplicó de la técnica de recolección de información, procesamiento, análisis de información y diagnóstico situacional

3.6.3 Actividades operacionales. Se determinó el tipo de instrumento que permitió la obtención de datos, realizando un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2008, describiendo los niveles de responsabilidad y autoridad del personal dentro de la clínica, estableciendo los indicadores de gestión que permitieron controlar los procesos existentes en la clínica, determinando los requerimientos necesarios para lograr la certificación ISO 9001:2008 para la clínica, proponiendo los pilares básicos para la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad como política de calidad, manual de calidad y documentos exigidos por la Norma ISO 9001:2008, revisión por el director, correcciones y ajustes, Sustentación.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, POR MEDIO DE UNA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD.

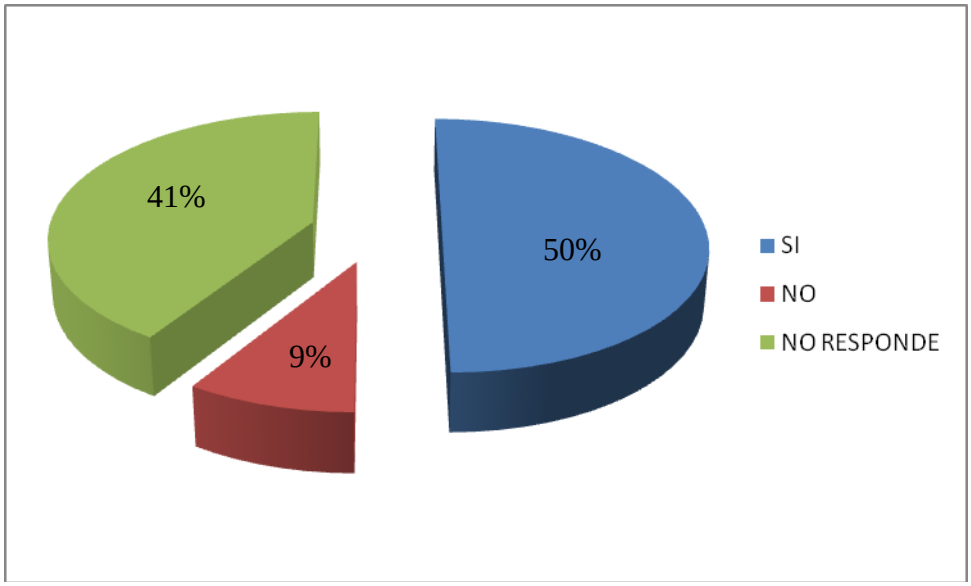
Con base en la encuesta aplicada a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificadas, se puede determinar lo siguiente:

Cuadro 2. Conocimiento sobre la ISO 9001:2008.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	SI	23	50
	NO	4	9
	NO RESPONDE	19	41
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 1. Conocimiento sobre la ISO 9001:2008.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

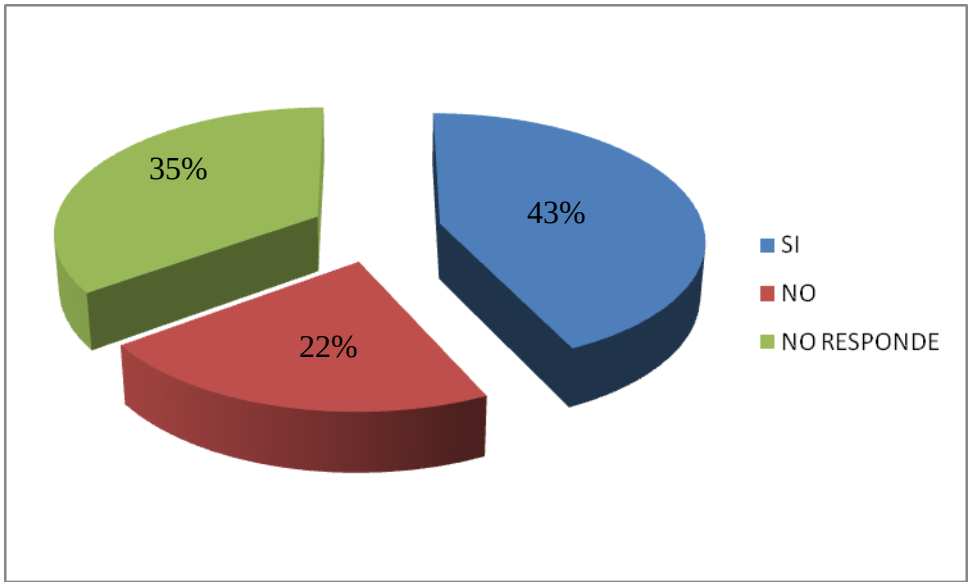
Según la encuesta aplicada a los 46 empleados de la clínica, manifiestan la mayoría conocen que es la certificación de calidad, ya que últimamente este tema ha sido muy difundido en los medios de comunicación y en la actualidad las empresas de cualquier tipo tienen la obligación de certificar los procesos llevados a cabo en la empresa, con el fin de mejorar los procesos, de otra parte el 41% no respondieron la pregunta porque consideran que desconocen el tema.

Cuadro 3. Conocimiento de las ventajas que le traerá a la clínica la certificación en calidad.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	SI	20	43
	NO	10	22
	NO RESPONDE	16	35
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 2. Conocimiento de las ventajas que le traerá a la clínica la certificación en calidad.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

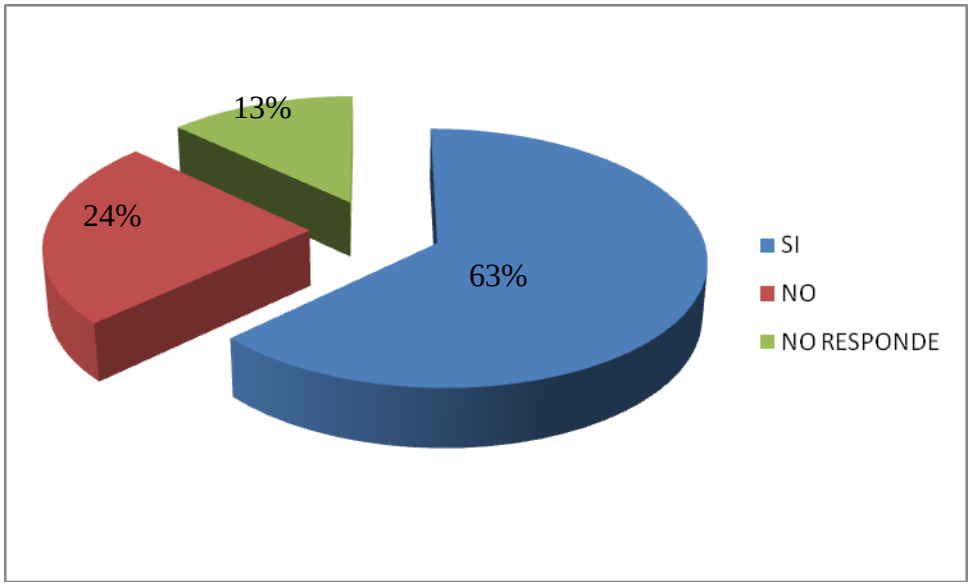
En cuanto a las ventajas que puede traer la certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, se puede decir que el 43% consideran que esto traerá a la empresa grandes ventajas, ya que se mejoraran los procesos llevados a cabo en la clínica, mientras que el 35% no respondieron a la pregunta siendo este un porcentaje importante de la población, lo que demuestra que en la entidad de salud a los empleados no se les ha capacitado en cuanto a los beneficios que la implementación de la norma puede llegar a tener en la calidad de los procesos.

Cuadro 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado por la clínica.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	SI	29	63
	NO	11	24
	NO RESPONDE	6	13
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 3. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado por la clínica.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

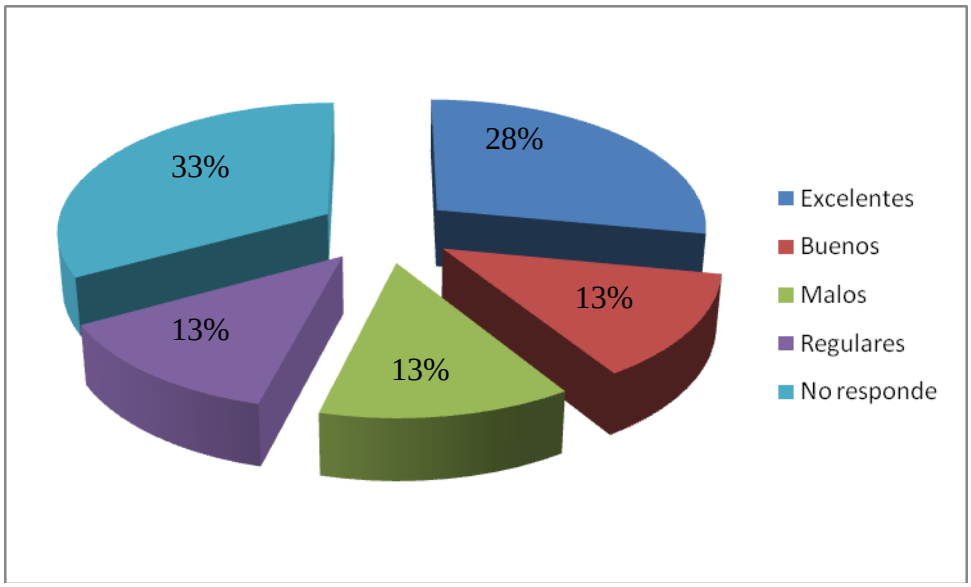
Se debe decir que la mayoría de los encuestados es decir el 63%, afirman que los clientes se siente satisfechos con los servicios prestados, ya éstos son de excelente calidad, de otra parte al cliente se le da una especial atención siendo el más importante para el crecimiento de la Clínica y la permanencia en el mercado, de otra parte el 24% dicen que en la entidad se debe mejorar la atención ya que mucho de los clientes manifiestan insatisfechos con la atención.

Cuadro 5. Calificación dada a los procesos llevados a cabo en la clínica.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	Excelentes	13	28
	Buenos	6	13
	Malos	6	13
	Regulares	6	13
	No responde	15	33
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 4. Calificación dada a los procesos llevados a cabo en la clínica.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

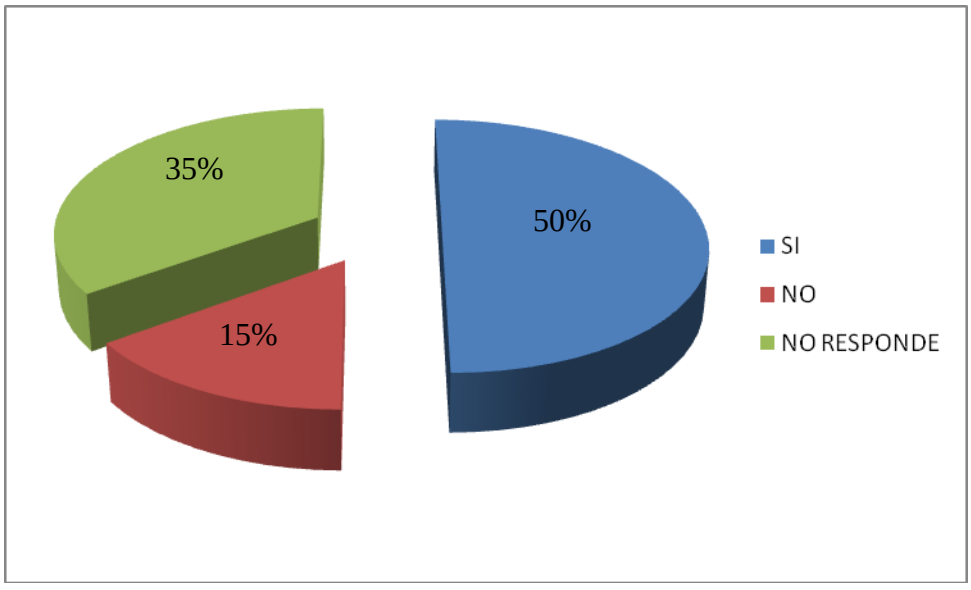
Los empleados dicen que los servicios ofrecidos por la clínica, son excelentes en un 28%, mientras que el 13% dicen que son buenos, malos y regulares, sin desconocer que el 33%, porcentaje que es el más alto no respondieron a la pregunta, con lo que se puede decir que a muchos empleados no les interesa la situación de la entidad o no se preocupan por la satisfacción del cliente.

Cuadro 6. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la clínica.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	SI	23	50
	NO	7	15
	NO RESPONDE	16	35
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 5. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la clínica.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

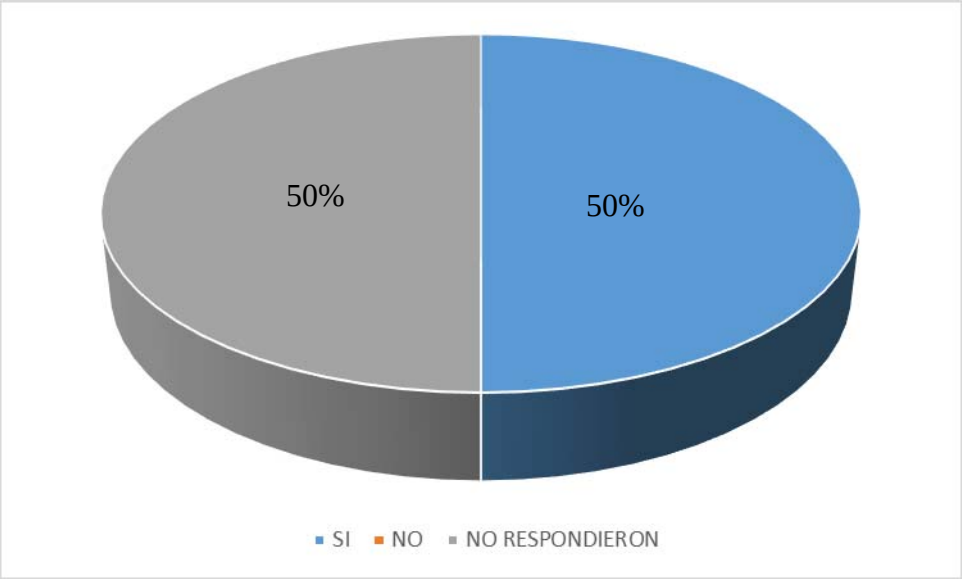
Se debe mencionar que el 50% de los empleados se sienten molestos por algunos procedimientos llevados en la clínica, esto lo afirma la mayoría de los encuestados, de otra parte, una minoría es decir el 15% dicen sentirse conformes con los procedimientos ya que a ellos les hacen saber solo lo que tiene que ver con su labor y por esto no ven falencias en las mismas y por último se debe decir que un porcentaje alto 35%, decidieron no responder a la pregunta.

Cuadro 7. Inconformidades solucionadas de forma rápida.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	SI	23	50
	NO	0	0
	NO RESPONDE	23	50
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 6. Inconformidades solucionadas de forma rápida.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

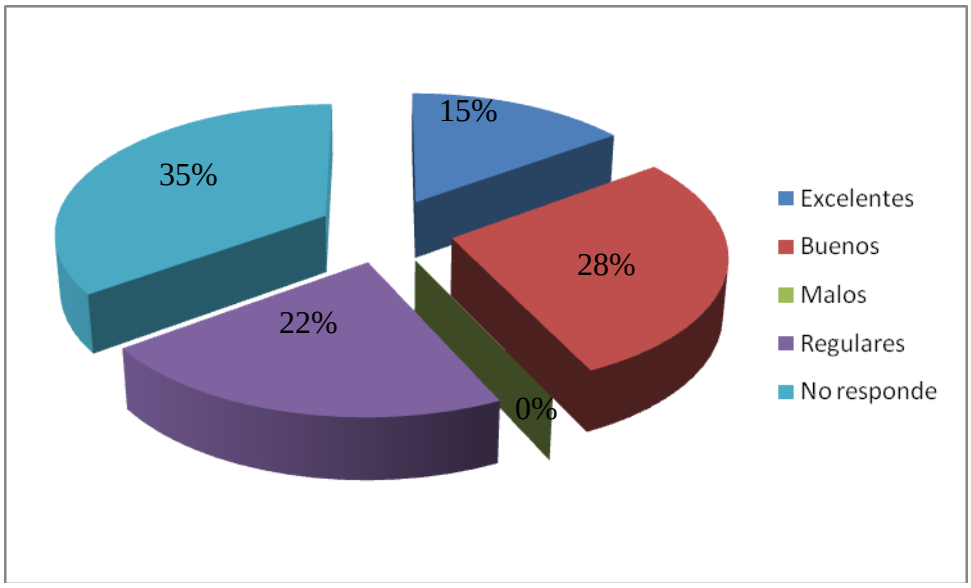
Las inconformidades antes mencionadas se han solucionado con rapidez lo afirma las mitad de las personas encuestadas, ya que dentro de la clínica existe muy buena comunicación con los directivos, los cuales están atentos a mejorar y propenden por un ambiente laboral adecuado y esto redunda en mejorar la situación económica y financiera de la entidad.

Cuadro 8. Calificación dada al servicio en general de la Clínica.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
46	Excelentes	7	15
	Buenos	13	28
	Malos	0	0
	Regulares	10	22
	No responde	16	35
	TOTAL	**46**	**100**

Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Grafica 7. Calificación dada al servicio en general de la Clínica.



Fuente. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma.

Los encuestados afirman que los servicios ofrecidos por la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma, son buenos por lo que se han logrado mantener en la prestación de servicios de salud a sus clientes, otro porcentaje importante 35%, no respondieron a la pregunta, y las respuestas entre buenos y regulares están aproximadamente dividida, lo que quiere decir que la empresa ha logrado cuidar la calidad de sus productos y servicios ofrecidos a la comunidad.

Diagnóstico. Se debe decir que la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma, viene prestando sus servicios de salud desde el año 1992, con servicios de salud de segundo nivel de atención a EPS, IPS, a otras instituciones de salud y particulares cumpliendo con los requisitos exigidos por la normatividad para la prestación de los servicios ofertados. En el año 2004 construye la sede UBA Torcoroma de consulta externa para COOMEVA. De otra parte la clínica tiene como misión ser una institución que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad, centrada en la población urbana y rural de nuestra provincia, con el recurso humano y la tecnología necesaria para el cumplimiento de la prestación de servicios y bajo los principios de calidad y eficiencia.

Con la investigación se pudo determinar que la organización deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma. Teniendo en cuenta que esta norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Para la adecuada implementación de la norma se debe tener en cuenta la identificación de los procesos que se deben controlar y las correlaciones que se deben determinar. La organización también deberá determinar cómo controlar cada proceso.

La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:
Una política de calidad documentada.
El manual de calidad
Los procedimientos documentados
Los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.
Los registros de calidad.

Se debe mencionar que la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 radica en la mejora continua siendo esta una ventaja competitiva en el mercado, se genera mayor rentabilidad al negocio, se aumenta el grado de satisfacción del cliente, se produce una mayor estabilidad en el desempeño de las labores y siempre se está atento a las necesidades de los clientes.

En la actualidad se debe decir que los empleados no poseen una información completa y clara sobre la norma de calidad, por lo cual se evidencia la necesidad de capacitar en dichos

temas, logrando así fortalecer por medio del conocimiento los procesos y de esta forma lograr beneficios para la entidad prestadora de servicios de salud como mejorar la atención al cliente, mayor compromiso de los empleados con la empresa manteniendo la mejora continua y satisfacción del cliente.

Se debe mencionar que por medio de la norma se puede llevar un control interno y externo que ayude a identificar las falencias de la clínica y posteriormente entrar a corregirlas, facilitando el mejor manejo de las actividades realizadas a diario en la entidad, de otra parte se pudo determinar que aunque existen los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades, la entidad no cuenta con políticas, objetivos y compromisos bien definidos, de igual forma no se cuenta con documentos donde el cliente manifieste sus inconformidades sobre el servicio recibido. Se debe mencionar que la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 radica en la mejora continua, siendo esta una ventaja competitiva en el mercado, se genera mayor rentabilidad al negocio, se aumenta el grado de satisfacción del cliente, se produce una mayor estabilidad en el desempeño de las labores y siempre se está atento a las necesidades de los clientes.

4.2 PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008.

La Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma, debe desarrollar el sistema de gestión documentando políticas, programas y procedimientos, los cuales son comprendidos e implementados a través de la comunicación del mismo a todo el personal, previa concientización y capacitación. De igual forma, el control de documentos debe estar descrito en el procedimiento elaboración y control de documentos de la clínica y la mejora continua debe estar estipula en apoyo con las auditorías internas y externas, la capacitación continua del personal, los ensayos colaborativos y la revisión por la dirección, identifica oportunidades de mejora y las aplican mediante herramientas que buscan su efectiva aplicación y monitoreo.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:
Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
Un manual de la calidad,
Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional,
Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Política de calidad. La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad.

En la clínica es importante la política de calidad porque debido a la competencia, los clientes cada vez son más exigente y los escenarios económicos a través de los años han ido cambiando.

Manual de la calidad. El manual de calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. (Anexo D).

En la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma es indispensable implementar dicho manual de calidad ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los productos, reducción de desechos, rectificación en las quejas de los clientes, la eficaz utilización de los tiempos, se mejora el clima organizacional y las relaciones humanas, creando conciencia respecto a la calidad que se debe tener, se mejora la cultura de la calidad, confianza del cliente, imagen y credibilidad.

Control de los documentos. Con el procedimiento control de documentos, se contribuye en la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso.

El objetivo del desarrollo e implementación del procedimiento para el control de documentos requeridos por la norma técnica, se hace con el fin de que la información y las evidencias estén disponibles en todo momento. De otra parte se convierte en una herramienta indispensable para lograr una implementación adecuada a la organización que cumpla con el requisito y a la vez resulte viable según las características de cada empresa y de cada Sistema.

Control de los registros. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

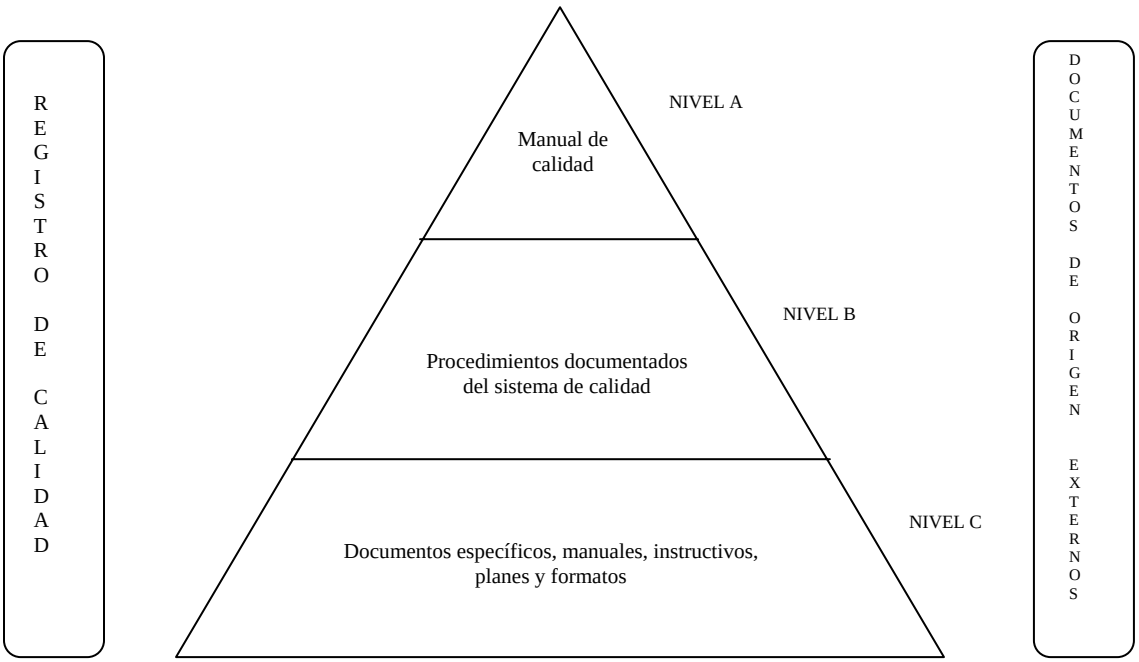
Para la clínica es importante llevar un registro ya que con esto se demuestra que los procesos se están llevando a cabo de forma adecuada y por último se puede verificar y hacer seguimiento a los procesos.

Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

En la Clínica el compromiso de la dirección es muy importante ya que en el proceso de la calidad, el gerente es el que toma las decisiones, llevando a la entidad al surgimiento o fracaso económico.

Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad. La estructura de la documentación del sistema de calidad se definió de la siguiente manera:

Figura 1. Estructura de la documentación.



Fuente. Estructura de la Documentación del SGC

Nivel A: Documento de mayor nivel en el sistema de gestión de la calidad y lo constituye el manual de calidad, en el que está contenida la política y objetivos de calidad y de él se derivan los siguientes niveles de la documentación.

Nivel B: Lo integran los procedimientos documentados del SGC, que aplica el personal que participa en su ejecución.

Nivel C: Se constituye por los procedimientos de uso general, procedimientos específicos de proceso que rigen su ejecución, procedimientos operativos o de trabajo particular de cada etapa de proceso, instrucciones de trabajo que contienen en forma detallada tareas para realizar una actividad específica (instructivos, formatos, normas, documentos corporativos).

Los documentos externos corresponden a regulaciones, leyes y en general a todo tipo de documento que no sea generado por la empresa. Los registros corresponden a todos aquellos generados por el sistema de gestión de la calidad.

4.3 PLAN DE ACCIÓN A MEDIANO PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008.

Metodología a seguir en la implementación del plan de acción del sistema de gestión de calidad.

ETAPAS

ETAPA DE GESTION DEL CAMBIO

Objetivo. Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer un plan de acción.

Actividades. Programación de charlas de sensibilización.
Sesiones de presentación del proyecto.
Talleres de transformación cultural.
Capacitaciones internas.

Al realizar las actividades planteadas para la Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma se podrá determinar qué cambios se deben efectuar para lograr una mejora continua en cada uno de los procesos que ésta lleva.

ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Objetivo. Analizar el diagnóstico del estado de la clínica, frente a los requisitos exigidos por la norma.

Actividades. Establecer un grupo de trabajo que analice la información recolectada a través de los instrumentos.
Presentación de los resultados de la encuesta.
Hacer la revisión por parte de la gerencia.

En el momento en que la clínica conozca el estado actual y el que desea lograr debe tener en cuenta, que para alcanzar la certificación debe mejorar los procesos y corregir las fallas presentadas, así mismo establecer si cuenta con los recursos necesarios para tal fin.

ETAPA DE PLANEACIÓN

Objetivo. Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.

Actividades. Plan detallado de trabajo.
Plan de comunicación.
Estructura y roles.

La empresa debe responsabilizarse de la elaboración de un plan de trabajo que será necesario para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización.

Una vez la clínica haya determinado los objetivos, actividades, responsables, cronograma, recursos y mecanismos de evaluación, debe establecer los medios más efectivos y dinámicos para gestionar su debido desarrollo.

ETAPA DE DISEÑO

Objetivo. Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.

Actividad. Diseñar e implementar documentos exigidos por la norma de calidad.
Organizar y controlar los diferentes procesos.
Diseñar el manual de funciones.
Realizar seguimiento y control a los procesos.
Presentar informes.

Es indispensable para la clínica que tiene por objetivo certificarse en calidad, el cumplimiento de los documentos exigidos por la norma, dando a conocer a los funcionarios la mejora continua y adquirir nuevos conocimientos que le permitan acceder a la certificación.

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Objetivo. Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Actividades. Implementación del sistema documental.
Evaluación del desempeño individual (autocontrol).
Medición de la eficacia de la capacitación.
Dar a conocer los requisitos generales del sistema.

Es necesario que la clínica implemente la metodología explicada, al igual que los documentos diseñados, en cada uno de los procesos con el fin que permita un mayor desarrollo y un acercamiento a la certificación en calidad.

ETAPA DE VERIFICACIÓN

Objetivo. Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.

Actividades. Realizar auditorías internas.
Revisión por la dirección.
Evaluación de resultados.

Para alcanzar la certificación la clínica debe realizar auditorías continuas, que le permitan conocer las posibles falencias que le impiden obtener la calidad en el servicio y producto ofrecido. La dirección por su parte debe comprometerse a cumplir con los parámetros exigidos para acceder a la calidad.

ETAPA DE MEJORAMIENTO

Objetivo. Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad

Actividades. Priorizar las oportunidades de mejoramiento.
Desarrollo de proyecto de mejora.
Planes de mejoramiento.

La clínica debe ser consciente que al buscar la certificación debe incorporar en todas las actividades realizadas en la entidad una mejora continua, ya que es la base para alcanzar la calidad y sostenibilidad en el tiempo.

4.3.1 Plan de acción. Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

En cualquier empresa que se quieran lograr alcanzar unos resultados concretos se hace necesario no sólo organizar unos planes de acción generales sino también otros muchos más específicos que se establezcan por departamentos como, por ejemplo, en los de gerencia, comercialización o administración financiera.

El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta. En se puede determinar que todo plan de acción debe conformarse por los siguientes apartados, de cara a lograr alcanzar los objetivos o fines establecidos: estrategias a seguir, los programas que se pueden emplear, las acciones inmediatas que se pueden llevar a cabo, los recursos necesarios para cometer las mismas, la fecha de inicio y finalización de aquellas y también quién se encargará de ejercer como responsable.

Cuadro 9. Plan de acción

CLÍNICA Y DROGUERIA
NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA
NIT 890 506 459 - 9

EMPRESA	CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA
NIT	890 506 459 - 9
RESPONSABLES	GREISY YULIANY GOMEZ GARCÍA y LISBELKY DUARTE SUAREZ
FECHA DE ELABORACION	SEPTIEMBRE DE 2015
VIGENCIA O PERIODO	AÑO 2015

OBJETIVOS	**ESTRATEGIAS**	**PLAN, PROGRAMA O PROYECTO**	**META**	**RESPONSABLE**	**TIEMPO**	**OBSERVACIÓN**
Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer un plan de acción.	Programación de charlas de sensibilización. Talleres de transformación cultural. Capacitaciones internas.	Crear grupos de trabajo para las capacitaciones	100%	Gerente	Un año	
Analizar el diagnóstico	Establecer mecanismos	Elaborar	100%	Secretaria	Todo el	

Continuación (Cuadro 9)

del estado de la clínica, frente a los requisitos exigidos por la norma.	para un adecuado control de los procesos Crear comités para evaluar los procedimientos. Establecer un programa interno de comunicación.	diagnósticos que determinen la situación real interna de la clínica.			año	
Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.	Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente y las actividades de los servicios ofrecido.	Establecer un grupo de control y seguimiento a las labores realizadas.	100%	Gerente	Todo el año	
Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.	Diseño de los manuales y documentos necesarios para la implementación.	Cumplir con los requisitos de la norma para su implementación.	100%	Todos los empleados	Todo el año	
Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.	Implementar programas de capacitación en temas referentes a la calidad de los productos y servicios. Establecer una relación optima entre los proveedores y	Lograr que los empleados conozcan la metodología y su importancia en la implementación de la norma.	100%	Jefe de personal y gerente	Todo el año	

	funcionarios					
Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.	Mejoramiento continúo en los procesos. Estructurar cada comité de calidad.	Establecer grupos de trabajo para el seguimiento de la calidad.	100%	Gerente	Semestral	
Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad	Notificar a los empleados de cada proceso Crear proyectos de mejora a través de equipos de trabajo.	Implementar grupos de trabajo	100%	Gerente	Todo el año	

Fuente. Autores del proyecto

4.4 MANUAL DE CALIDAD QUE REFLEJE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CLÍNICA Y DROGUERÍA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

El manual de calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. Expone además la estructura del sistema de gestión de la calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

Es un documento "Maestro" en cual la organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo ISO 9001:2008) y de él se derivan instructivos de uso de equipos, procedimientos, formatos. etc.

El manual de calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implementación de la norma ISO 9001, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores. Este documento menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente sistema de gestión de la calidad. (Ver anexo D)

5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el diagnostico situacional, se puede decir que la gestión se debe valorar al cliente externo logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por la empresa, con el fin de lograr la certificación en calidad ISO 9001:2008.

En el presente trabajo de grado se hizo la descripción de los procesos y se documentó los procedimientos mínimos, exigidos por la norma técnica de calidad para lograr la certificación, para esto se propuso una política de calidad y los documentos exigidos por la norma.

Se diseñó un plan de acción necesario para la empresa donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ofrecidos, se propusieron indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad, mejorando la calidad del servicio de la empresa y el progreso continuamente, alcanzando con eficiencia y eficacia las políticas y objetivos de la entidad.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir haciendo diagnósticos a la clínica de las situaciones presentadas, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que los funcionarios deben colaborar para el logro de la certificación ISO 9001:2008.

Es necesario tener en cuenta los documentos exigidos para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2008, al igual que implementarlos y así lograr los objetivos de la entidad; es decir, la mejora continúa.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos de la clínica.

Es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los empleados de la empresa al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia, en los procesos y prestación adecuada del servicio a los usuarios y comunidad en general.

Por último se recomienda tener en cuenta el plan de acción, con el objetivo de llevar a buen término la implementación de la norma, logrando la certificación en calidad, de igual forma se deben tener en cuenta las nuevas actualizaciones de la norma como es la ISO 9001:2015.

BIBLIOGRAFÍA

BLANDÓN, Jurán. Manual de calidad. Edición quinta, vol 1, Caracas, p 29

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

DUEÑAS, Jesús. Historia de la clínica Nuestra señora de las Gracias de Torcoroma. 2015.

FEIGEMBAUN. V. (1991). Key Actividades del sistema de calidad total (pág. 94). Estados Unidos: McGraw-Hill

FIGUEROA C., Álvaro, SALAZAR M., Hugo, TORRES, Hugo León, Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración (INCOLDA), Cali 1992. P 41

GAVALDÁ, Jaime. la mejora simultánea de la calidad y la productividad. Barcelona: Marcombo. 1994. p. 212

GESTIOPOLIS. La empresa como sujeto de derecho del derecho internacional de la empresa

GONZALEZ CRUZ, TF., GUILLÉN PARRA, M. (2000). Necesidad de liderazgo y su dimensión ética en la gestión de calidad total. Valencia: Universidad de València

LLORENS MONTES, FJ., FUENTES MM. (2005). Gestión de la calidad empresarial. Madrid: Ediciones Pirámide. P 22

MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

PAUL H. Selden (December de 1998). « Ingeniería de Procesos de venta: Una Aplicación Calidad Emergentes». Quality Progress: p 59.

PÁEZ E., REYES L. (2009) Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. UDO-Núcleo Bolívar, p 73

PÉREZ FERNANDO DE VELAZCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis. 2004. p 45

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. 2000. P 9

TURMERO, Iván José. Mejora continua. Edición ullua. Barcelona. P 24

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) revisión y actualización en la documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001-2000 para SUMILEC S.A. [http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm]

GESTIOPOLIS. Calidad. [En línea] (13 de abril de 2001), disponible en < http://www.gestiopolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/> p 1

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

SALUD Y MEDICINA. Día mundial de la salud. [En línea] (2012), disponible en <http://www.saludymedicinas.com.mx/centros-de-salud/salud-femenina/prevencion/dia-mundial-salud.html> p 1

SUAREZ, Mario. Historia de las ISO 9001. [En línea]. [Citado el 29 Septiembre de 2009]. Disponible en internet < http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>

VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm]

VALENCIA GALLEGO, Harold H. (2007) documentación del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001-2000 en la empresa "gerencial Ltda". [http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm]

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica y droguería nuestra Señora de Torcoroma sociedad por acciones simplificadas.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Proponer la puesta en marcha de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 en la clínica y droguería nuestra señora de Torcoroma Sociedad por Acciones Simplificada.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Usted sabe que es la ISO 9001:2008?
SI _____ NO _____

2. ¿Conoce las ventajas que le traería a la clínica la certificación en calidad?
SI _____ NO _____

3. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado por la clínica?
SI _____ NO _____

4. ¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la clínica?
Excelentes,_____ Buenos,_____ Malos,_____ Regulares_____

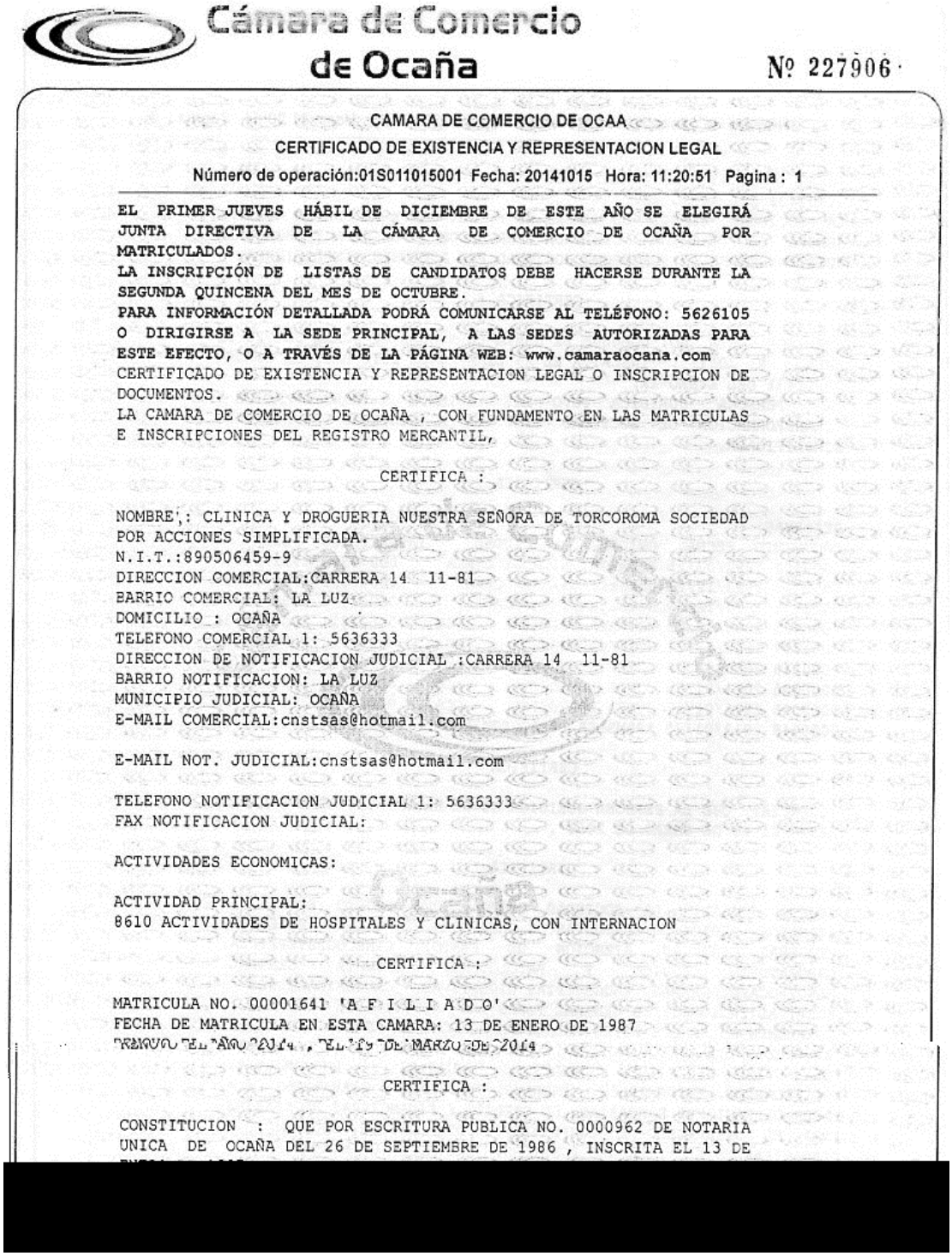
5. ¿Cómo empleado se ha sentido inconforme con algún proceso en la clínica?
SI_____ NO_____
¿Cuál? _____

6. ¿Su inconformidad fue solucionada de forma rápida?
SI_____ NO _____

7. ¿Cómo califica el servicio en general de la Clínica?
Excelentes,_____ Buenos,_____ Malos,_____ Regulares_____

Gracias por contestar a las preguntas

Anexo B. Certificado de existencia y representación legal de la Clínica y droguería nuestra Señora de Torcoroma sociedad por acciones simplificadas.



Cámara de Comercio de Ocaña

Nº 227906

CAMARA DE COMERCIO DE OCAA

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL

Número de operación:01S011015001 Fecha: 20141015 Hora: 11:20:51 Pagina : 1

EL PRIMER JUEVES HÁBIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO SE ELEGIRÁ JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA POR MATRICULADOS.
LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE.
PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ COMUNICARSE AL TELÉFONO: 5626105 O DIRIGIRSE A LA SEDE PRINCIPAL, A LAS SEDES AUTORIZADAS PARA ESTE EFECTO, O A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB: www.camaraocana.com
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.
LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,

CERTIFICA :

NOMBRE : CLINICA Y DROGUERIA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.
N.I.T.:890506459-9
DIRECCION COMERCIAL:CARRERA 14 11-81
BARRIO COMERCIAL: LA LUZ
DOMICILIO : OCAÑA
TELEFONO COMERCIAL 1: 5636333
DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL :CARRERA 14 11-81
BARRIO NOTIFICACION: LA LUZ
MUNICIPIO JUDICIAL: OCAÑA
E-MAIL COMERCIAL:cnstsas@hotmail.com

E-MAIL NOT. JUDICIAL:cnstsas@hotmail.com

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 5636333
FAX NOTIFICACION JUDICIAL:

ACTIVIDADES ECONOMICAS:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
8610 ACTIVIDADES DE HOSPITALES Y CLINICAS, CON INTERNACION

CERTIFICA :

MATRICULA NO. 00001641 'A F I L I A D O'
FECHA DE MATRICULA EN ESTA CAMARA: 13 DE ENERO DE 1987
RENOVO EL AÑO 2014 , EL 19 DE MARZO DE 2014

CERTIFICA :

CONSTITUCION : QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 0000962 DE NOTARIA UNICA DE OCAÑA DEL 26 DE SEPTIEMBRE DE 1986 , INSCRITA EL 13 DE

QUE POR ACTA NO. 0000005 DE JUNTA DE SOCIOS DE OCAÑA DEL 25 DE ENERO DE 2011 , INSCRITA EL 23 DE MAYO DE 2011 BAJO EL NUMERO 00002432 DEL LIBRO IX,
LA SOCIEDAD CAMBIO SU NOMBRE DE : CLINICA Y DROGUERIA NUESTRA SENORA DE TORCOROMA LIMITADA POR EL DE : CLINICA Y DROGUERIA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

CERTIFICA :

QUE POR ACTA NO. 0000005 DE JUNTA DE SOCIOS DE OCAÑA DEL 25 DE ENERO DE 2011 , INSCRITA EL 23 DE MAYO DE 2011 BAJO EL NUMERO 00002431 DEL LIBRO IX,
LA PERSONA JURIDICA TUVO LA SIGUIENTE TRANSFORMACION : TRANSFORMACION DE SOCIEDAD LIMITADA A SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA.

CERTIFICA :

REFORMAS:

DOCUMENTO	FECHA	ORIGEN	CIUDAD	INSCRIPCION	FECHA
0000408	1992/03/25	NOTARIA UNICA DE OCANA		00000393	1992/04/07
0002160	1993/12/27	Notaria 1a. de OCANA		00000552	1994/01/25
0001675	1999/12/07	Notaria 2. de OCANA		00001107	1999/12/14
0000905	2006/05/25	NOTARIA PRIMERA	OCA	00001811	2006/05/31
0001797	2007/11/22	NOTARIA SEGUNDA	OCA	00001971	2007/11/30
0000149	2008/02/08	NOTARIA SEGUNDA	OCA	00001992	2008/02/14
0000005	2011/01/25	JUNTA DE SOCIOS	OCA	00002431	2011/05/23
0000005	2011/01/25	JUNTA DE SOCIOS	OCA	00002432	2011/05/23
0000048	2013/01/25	ASAMBLEA DE ACCIONISOCA		00002993	2013/10/21

CERTIFICA

VIGENCIA: QUE LA PERSONA JURIDICA NO SE HALLA DISUELTA. DURACION HASTA EL 25 DE ENERO DE 2031 .

CERTIFICA :

OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRA COMO OBJETO SOCIAL LA ATENCION MEDICA EN CONSULTAS DE URGENCIAS, CONSULTAS EXTERNAS, PEQUEÑAS CIRUGIAS, ATENCION DE PARTO, GINECOOBSTETRICIA, LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGICO, CIRUGIA GENERAL, ELECTROCARDIOGRAMAS, ENDOSCOPIAS DIGESTIVAS, CAUTERIZACIONES Y HOSPITALIZACIONES; EN GENERAL TODAS LAS ACTIVIDADES CONEXAS O COMPLEMENTARIAS QUE ESTEN RELACIONADAS CON LA SALUD; PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL LA SOCIEDAD PODRA: 1 .- ADQUIRIR TODA CLASE DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y ENAJENARLOS, MODIFICARLOS, REFORMARLOS, TENERLOS, VENDERLOS O GRABARLOS; 2.- HACER OPERACIONES BANCARIAS, DE CREDITO Y FINANCIERAS NECESARIAS PARA EL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL; 3.- PARTICIPAR EN LICITACIONES PUBLICAS, PRIVADAS O MIXTAS; 4.- ADQUIRIR ACCIONES O CUOTAS EN SOCIEDADES, ASOCIACIONES, CORPORACIONES O FUNDACIONES PREVIAMENTE CONSTITUIDAS QUE PERSIGAN FINES SIMILARES; 5 .- FUSIONARSE CON OTRAS SOCIEDADES O

ABSOVERLAS; EN GENERAL CELEBRAR TODA CLASE DE ACTOS O CONTRATOS NECESARIOS O PERTINENTES PARA LOS FINES SOCIALES.

CERTIFICA :

CAPITAL:

** CAPITAL AUTORIZADO **
VALOR :$1,020,000,000.00
NO. DE ACCIONES:85,000.00
VALOR NOMINAL :$12,000.00

** CAPITAL SUSCRITO **
VALOR :$1,020,000,000.00
NO. DE ACCIONES:85,000.00
VALOR NOMINAL :$12,000.00

** CAPITAL PAGADO **
VALOR :$1,020,000,000.00
NO. DE ACCIONES:85,000.00
VALOR NOMINAL :$12,000.00

CERTIFICA :

** NOMBRAMIENTOS : **

QUE POR ACTA NO. 0000005 DE JUNTA DE SOCIOS DEL 25 DE ENERO DE 2011 , INSCRITA EL 23 DE MAYO DE 2011 BAJO EL NUMERO 00002432 DEL LIBRO IX , FUE(RON) NOMBRADO(S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE	
DUEÑAS VERGEL JESUS RAMON	C.C.00013360012
SUBGERENTE	
ROMERO GUSTAVO FEMENIANO	C.C.00013361921

CERTIFICA :

REPRESENTACION LEGAL: EL REPRESENTANTE ES EL GERENTE, QUIEN SERA REEMPLAZADO EN SUS FALTAS ABSOLUTAS, TEMPORALES OCASIONALES O ACCIDENTALES POR EL SUBGERENTE, CON LAS MISMAS FACULTADES DE AQUEL; LOS REPRESENTANTES LEGALES TENDRAN LA ADMINISTRACION Y GESTION DE LOS NEGOCIOS SOCIALES CON SUJECION A LA LEY, LOS ESTATUTOS SOCIALES, LOS REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA; FACULTADES: EN DESARROLLO DE LO CONTEMPLADO EN LOS ARTICULOS 99 Y 196 DEL CODIGO DE COMERCIO, SON FUNCIONES Y FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL LAS PROPIAS DE SU CARGO Y EN ESPECIAL LAS SIGUIENTES: 1.- REPRESENTAR A LA SOCIEDAD JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE, ANTE LOS SOCIOS, ANTE TERCEROS Y ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS, FUNCIONARIOS, PERSONAS JURIDICAS O NATURALES, ETC.; 2.- EJECUTAR LOS ACUERDOS LOS ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS; 3.- EJECUTAR LOS ACTOS Y CELEBRAR LOS CONTRATOS QUE TIENDAN A LLENAR LOS FINES DE LA SOCIEDAD Y EL OBJETO SOCIAL; EN EJERCICIO DE ESTA FACULTAD PODRA: ENAJENAR, ADQUIRIR, GRAVAR, LIMITAR EN CUALQUIER FORMA Y A CUALQUIER TITULO LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA SOCIEDAD; TRANSIGIR, COMPROMETER, CONCILIAR, DESISTIR, NOVAR, RECIBIR E INTERPONER ACCIONES Y

RECURSOS EN CUALQUIER GENERO DE TODOS LOS NEGOCIOS O ASUNTOS DE CUALQUIER INDOLE QUE TENGA PENDIENTE LA SOCIEDAD; CONTRAER OBLIGACIONES CON GARANTIA PERSONAL, PRENDARIA O HIPOTECARIA, DAR O RECIBIR DINERO EN MUTUO, HACER DEPOSITOS BANCARIOS; FIRMAR TODA CLASE DE TITULOS VALORES Y NEGOCIAR ESTA CLASE DE INSTRUMENTOS, FIRMARLOS, ACEPTARLOS, PROTESTARLOS, ENDOSARLOS, PAGARLOS, DESCARGARLOS, TENERLOS O CANCELARLOS; COMPARECER EN JUICIOS EN QUE SE DISCUTE EL DOMINIO DE LOS BIENES SOCIALES DE CUALQUIER CLASE; FORMAR NUEVAS SOCIEDADES O ENTRAR A FORMAR PARTE DE OTRAS YA EXISTENTES; 4 .- CONSTITUIR LOS APODERADOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES QUE JUZGUE NECESARIOS PARA LA ADECUADA REPRESENTACION DE LA SOCIEDAD, DELEGANDOLES LAS FACULTADES QUE ESTIME CONVENIENTE, DE AQUELLAS QUE EL MISMO GOZA; 5.- PRESENTAR A LA ASAMBLEA GENERAL EN FORMA TRIMESTRAL, UN INFORME DEL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL ACOMPAÑADO DE ANEXOS FINANCIEROS Y COMERCIALES; 6.- PRESENTAR LOS INFORMES Y DOCUMENTOS DE QUE TRATA EL ARTICULO 446 DEL CODIGO DE COMERCIO; 7.- DESIGNAR, PROMOVER Y REMOVER EL PERSONAL DE LA SOCIEDAD SIEMPRE Y CUANDO ELLO NO DEPENDA DE OTRO ORGANO SOCIAL Y SEÑALAR EL GENERO DE SUS LABORES, REMUNERACIONES, DESPIDOS, ETC; 8 .- CONVOCAR A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAR A REUNIONES DE CUALQUIER CARÁCTER; 9.- DELEGAR DETERMINADAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO DENTRO DE LOS LIMITES SEÑALADOS EN ESTOS ESTATUTOS; 10.- CUIDAR LA RECAUDACION E INVERSION DE LOS FONDOS DE LA EMPRESA; 11.- VELAR PORQUE TODOS LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD CUMPLAN ESTRICTAMENTE SUS DEBERES Y PONER EN CONOCIMIENTO DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS LAS IRREGULARIDADES O FALTAS GRAVES QUE OCURRAN SOBRE ESTE PARTICULAR; 12 .- TODAS LAS DEMAS FUNCIONES NO ATRIBUIDAS A OTRO ORGANO SOCIAL QUE TENGAN RELACION CON LA DIRECCION, DE LA EMPRESA SOCIAL, Y DE TODAS LAS DEMAS QUE LE DELEGUE LA LEY, LA ASAMBLEA GENERAL; PARAGRAFO: EL REPRESENTANTE LEGAL TIENE AUTORIZACION PARA LA CELEBRACION DE CUALQUIER ACTO O CONTRATO QUE NO SUPERE LOS CINCO (5.000) SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES A PARTIR DE ESTE MONTO REQUERIRA AUTORIZACION DE LA ASAMBLEA GENERAL.

CERTIFICA :

** REVISOR FISCAL: **

QUE POR ACTA NO. 0000005 DE JUNTA DE SOCIOS DEL 25 DE ENERO DE 2011 , INSCRITA EL 23 DE MAYO DE 2011 BAJO EL NUMERO 00002432 DEL LIBRO IX , FUE(RON) NOMBRADO(S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL PRINCIPAL	
SALAZAR SANGUINO VICTOR MANUEL	C.C.00013364284
REVISOR FISCAL SUPLENTE	
DIAZ SARMIENTO HORTENCIA	C.C.00003732987

CERTIFICA :

QUE LA PERSONA JURIDICA TIENE MATRICULADOS LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS :
NOMBRE : CLINICA Y DROGUERIA N.S. DE TORCOROMA

Cámara de Comercio
de Ocaña

Nº 227910

Número de operación:01S011015001 Fecha: 20141015 Hora: 11:20:51 Pagina : 5

MATRICULA NO. 00001642 DEL 13 DE ENERO DE 1987
RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 19 DE MARZO DE 2014
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2014

ACTIVIDADES ECONOMICAS:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
8610 ACTIVIDADES DE HOSPITALES Y CLINICAS, CON INTERNACION

CERTIFICA :

QUE NO FIGURAN INSCRIPCIONES ANTERIORES A LA FECHA DEL PRESENTE CERTIFICADO, QUE MODIFIQUEN TOTAL O PARCIALMENTE SU CONTENIDO. DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS DE INSCRIPCION QUE SE CERTIFIQUEN, QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS DESPUES DE SU REGISTRO, SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA (REPOSICION, APELACION O QUEJA)

VALOR DEL CERTIFICADO : $4300

DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACION IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996, LA FIRMA MECANICA QUE APARECE A CONTINUACION TIENE PLENA VALIDEZ PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES

Anexo C. Formulario de Registro Único Tributario de la Clínica y droguería nuestra Señora de Torcoroma sociedad por acciones simplificadas.



DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal

001

Espacio reservado para la DIAN

2. Concepto 02 Actualización

4. Número de formulario 14235860365

(415)7707212489984(8020) 000001423586036 5

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 9 0 5 0 6 4 5 9 - 9

6. DV

12. Dirección seccional: Impuestos de Cúcuta

14. Buzón electrónico

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica 1

25. Tipo de documento:

26. Número de Identificación:

27. Fecha expedición:

Lugar de expedición 28. País:

29. Departamento:

30. Ciudad/Municipio:

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social:
CLINICA Y DROGUERIA NUESTRA SENORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

36. Nombre comercial:
CLINICA Y DROGUERIA NUESTRA SENORA DE TORCOROMA SOCIEDAD POR ACCI

37. Sigla:

UBICACION

38. País: COLOMBIA 169

39. Departamento: Norte de Santander 54

40. Ciudad/Municipio: Ocaña 498

41. Dirección
CR 14 11 81 BRR LA LUZ

42. Correo electrónico:
cnstsas@hotmail.com

43. Apartado aéreo

44. Teléfono 1: 5636333

45. Teléfono 2:

CLASIFICACION

Actividad económica

Actividad principal — 46. Código: 8610 — 47. Fecha inicio actividad: 19990413

Actividad secundaria — 48. Código: — 49. Fecha inicio actividad:

Otras actividades — 50. Código: 1 2

Ocupación

51. Código:

52. Número establecimientos: 1

Responsabilidades

53. Código: 5 7 9 1 1 1 4

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario
07- Retención en la fuente a título de renta
09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las v
11- Ventas régimen común
14- Informante de exogena

Usuarios aduaneros

54. Código:

Exportadores

55. Forma | 56. Tipo

Servicio | 1 | 2 | 3
57. Modo
58. CPC

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI NO X

60. No. de Folios: 0

61. Fecha: 2013 04 03

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada

Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004

Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre: DUEÑAS VERGEL JESUS RAMON

985. Cargo: Representante legal Certificado

Fecha generación documento PDF: 03-04-2013 11:14:46AM

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Anexo D. Manual de calidad.

Ver archivo adjunto.