

Implantación del Sistema de Calidad ISO 9001:2000



Fundación Vasca Esclerosis Múltiple
Eugenia Epalza Euskal Fundazioa

fundación **EME** fundazioa

Fundación Vasca Esclerosis Múltiple

Eugenia Epalza Euskal Fundazioa

CREACIÓN

La Fundación Vasca Esclerosis Múltiple es una entidad benéfico - asistencial, sin ánimo de lucro, que desarrolla su trabajo en el territorio de la CAV, **con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con EM de Euskadi.**

- La Asociación de Esclerosis Múltiple de Bizkaia – ADEMBI promovió la creación de la Fundación EM en el año 2001.
- El trabajo desempeñado por la Fundación Vasca Esclerosis Múltiple a lo largo de estos años la ha consolidado, como una entidad fuerte con una imagen sólida.
- La Fundación EM se ha convertido en la segunda entidad más importante del Estado, dando soporte a un colectivo de 1.700 personas en Euskadi.

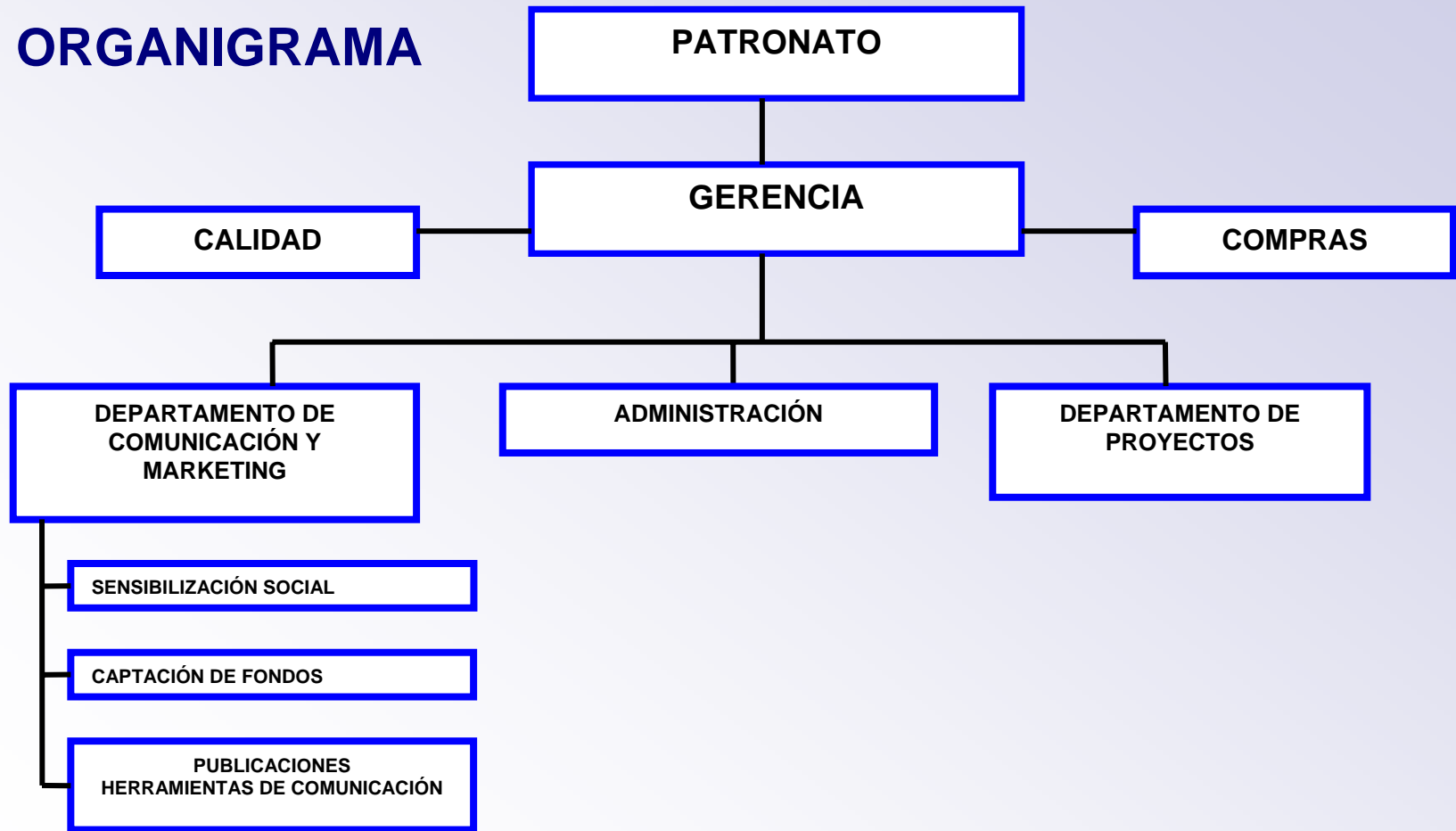
Fundación Vasca Esclerosis Múltiple Eugenia Epalza Euskal Fundazioa

OBJETIVOS

- **Sensibilizar e informar a la sociedad** sobre las necesidades del colectivo de las personas con EM en la CAV y obtener recursos económicos a través de la realización de campañas y acciones de sensibilización social.
- **Proporcionar información** veraz y real sobre la EM a los afectados, a través de diferentes publicaciones y medios, y la organización de eventos científicos y divulgativos.
- **Impulsar y apoyar el trabajo de las Asociaciones de EM de Euskadi** facilitándoles los recursos necesarios que les permitan ofrecer servicios de rehabilitación y atención directa a las personas con EM.
- **Promover y colaborar en el trabajo de investigación** que se está realizando en Esclerosis Múltiple, así como en las relaciones entre los profesionales sanitarios, Asociaciones y afectados de EM.

Fundación Vasca Esclerosis Múltiple Eugenia Epalza Euskal Fundazioa

ORGANIGRAMA



Precedentes

- En 2005, la Asociación de Esclerosis Múltiple de Bizkaia obtiene el certificado de calidad ISO 9001:2000.
 - Gestión y administración de la entidad.
 - **Prestación de servicios de rehabilitación a las personas con EM.**
 - Comunicación y sensibilización social.

- En 2 años de experiencia el balance es positivo.
 - Organización del trabajo
 - Aumento de la satisfacción de los clientes.
 - Optimización en la utilización de recursos y mejora de los procesos operativos.
 - Mejorar la calidad de los servicios prestados.
 - Mejorar y aumentar su eficiencia.

- Inicio de la certificación de la Fundación EM

Proceso de implantación ISO 9001:2000 en la Fundación EM



FASE 1

Análisis e identificación de las actividades y procesos de la Fundación EM

- Diagnostico inicial para conocer la situación actual de la organización.
- El objetivo: identificar los procesos, evaluar las actividades de la Fundación EM.
- Identificar los procesos comunes entre la Fundación EM y ADEMBI.
- Determinar los recursos necesarios para la implantación del SGC.
- Definición del alcance.
- Definición del organigrama de la entidad.
- Diagrama de flujo de los procesos.

Proceso de implantación ISO 9001:2000 en la Fundación EM



FASE 2

Desarrollo documental y de ficheros informáticos

- Manual de calidad
- PG-01 Control de la documentación
- PG-02 Revisión por la dirección
- PG-03 Gestión de los recursos
- **PG-04 Procesos relacionados con el socio**
- PG-05 Gestión de compras
- **PG-06 Comunicación y Marketing**
- **PG-07 Proyectos**
- PG-08 Medición, análisis y mejora

Proceso de implantación ISO 9001:2000 en la Fundación EM



Implantación del sistema

- Aprobación de la documentación.
- Distribución y formación.
- Coordinación para desarrollar la documentación e implantar el SGC (No conformidades, acciones correctivas, auditorías,...).

Proceso de implantación ISO 9001:2000 en la Fundación EM

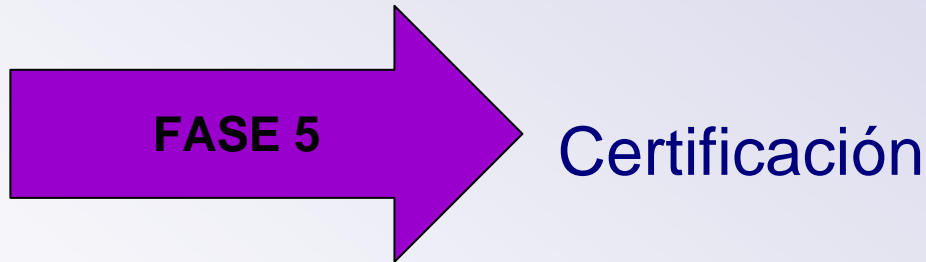


FASE 4

Auditoría Interna y revisión por la Dirección

- Realización de las auditorías internas.
- Análisis de resultados de auditorías, desempeño de los procesos, retroalimentación con destinatarios de nuestro proyecto, formación,
- Y adopción de decisiones de mejora de la organización.

Proceso de implantación ISO 9001:2000 en la Fundación EM



- Elección de empresa certificadora.
- Preparación de la documentación previa.
- Fecha de auditoría inicial de certificación:
18 de noviembre de 2008

Proceso de implantación ISO 9001:2000 en la Fundación EM

•VENTAJAS

ADEMBI comparte sede, departamentos y trabajadores.

Implicación del personal, actitud positiva.

Certificación de ADEMBI: nos aporta experiencia.

•DIFICULTADES

Esfuerzo inicial.

Los recursos.

El tiempo.

Repercusión de la implantación del SGC

- Mejora de los aspectos organizativos de una empresa.
 - Facilita a la dirección información clave operativa sobre la organización.
- Planifica las necesidades, controla su ejecución y mide resultados.
- Aumento de la calidad final de los servicios.
- Mejora de la imagen de la organización ante la sociedad.
- Aseguramiento de la satisfacción de los destinatarios.
- Promueve la mejora continua.
- Reconocimiento y prestigio.

Siguientes pasos

- Asentamiento y adaptación.
- Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la residencia que gestionará ADEMBI, cuya apertura esta prevista para 2010.

Recomendaciones

- Implicar a los trabajadores y escuchar.
- Que el Sistema no suponga una carga de trabajo añadida a los trabajadores.
- Estimar el tiempo y los costes.
- Formarte en implantación y gestión.