

# SERVEIS

## Consultoria de sistemes de gestió



## Gestió de la qualitat (norma ISO 9001)

### Per a què serveix?

Per establir un sistema de gestió de la qualitat segons la norma ISO 9001 que permeti a l'organització configurar, ordenar i millorar el control dels seus processos interns i, sobretot, dels relacionats amb la prestació de serveis. El focus se centra en el client, la seva satisfacció i la millora contínua. L'obtenció d'aquest segell, de prestigi internacional, comporta el reconeixement de la qualitat en la gestió de l'organització.

### En què consisteix?

El procés comença identificant la situació inicial de l'organització, a partir d'indicadors de qualitat, i definint quina política i quins objectius de qualitat es volen aplicar per tal d'establir i seguir un pla de millora. El desplegament d'un mapa de processos, la redacció d'un manual de gestió i la reunió final amb la Direcció són eines clau per poder assolir les fites marcades i obtenir un resultat satisfactori en les avaluacions interna i externa.

### Referències

Ajuntament de l'Hospitalet, Cailà & Parés, Covidien, Filsmitt, Filtros Anioia, Rittal Disprel, Simop, Unidad Manual, Aston, Boris 45, ESCO, PBS, Q Diagnòstica, Salter Sport, Sayós & Carrera, Tyco Healthcare, Unexus, Associació de Salut Mental Septimània, Benito Menni, Blauclínic, Clínica Aparicio, Clínica Barceloneta, Clínica Corachan, Clínica Plató, Col·legi d'Infermers de Girona, Corporació Sanitària Parc Taulí, CRC Corporació Sanitària, Centre Psicoteràpia Barcelona, CSMA Horta, Fundació Eulàlia Torras de Beà, Fundació CMP Osona, Fundació Nou Barris, Fundació Orienta, Grup Catalònia, Integralia, Iriteb, Iván Mañero Clínica, Laboratori Penedès i Garraf, Medical Cremades, PAS, Grup Pere Mata, Sant Pere Claver, Unió Catalana d'Hospitals, Unidad de Diagnòstico de Alergia a Medicamentos, Agència de Salut Pública de Barcelona, Ajuntament de l'Hospitalet, Ajuntament de Sabadell, Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, Programa Municipal per a la Dona, Diputació de Barcelona, Escola de Policia de Catalunya, Institut de Seguretat Pública de Barcelona,, Fundació La Tutela, Institut de Seguretat Alimentària i Salubritat, Servei Català de Trànsit.

**SERVEIS**

Consultoria de sistemes  
de gestió



## **Gestió de la seguretat del pacient (Norma UNE 179003)**

### **Per a què serveix?**

Per minimitzar els possibles riscos per a la seguretat del pacient durant l'atenció sanitària, i els costos associats. Segons dades de l'OMS, gairebé un 10 % de les persones ingressades en hospitals espanyols acaben patint algun esdeveniment advers, entre el moment de l'ingrés i el de l'alta, i la meitat d'aquests efectes adversos es poden evitar si s'apliquen determinades directrius.

### **En què consisteix?**

Es treballa per establir un sistema orientat a identificar i avaluar els riscos; implantar uns plans de tractament de riscos; registrar, notificar i analitzar els esdeveniments adversos i, finalment, definir accions que en redueixin la probabilitat i augmentin la capacitat de detectar-los.

### **Referències**

Benito Menni.

# SERVEIS

## Consultoria de sistemes de gestió



## Carta de serveis i compromís (norma UNE 93200)

### Per a què serveix?

Per poder comunicar als clients els serveis que s'ofereixen i els compromisos que s'assumeixen en oferir-los, fer explícita la responsabilitat de l'empresa, promoure la millora contínua... Aquesta certificació atorga prestigi a l'organització que l'obté i que, en presentar la seva oferta de manera transparent, ofereix valor afegit als seus clients i se situa en una posició d'avantatge competitiu en el mercat.

### En què consisteix?

La carta de serveis és un suport fonamental per a la millora contínua. És una de les eines més utilitzades per l'Administració pública i les empreses privades que volen garantir el seu compromís amb la qualitat en tots els serveis que ofereixen. La metodologia per elaborar-la comporta constituir un equip de treball, identificar les dades generals i legals de l'entitat, establir els compromisos de qualitat que s'hi reflectiran i, finalment, redactar el document que certificarà aquesta voluntat de millora contínua. Després d'identificar i presentar l'organització, la carta de serveis enumera i descriu els serveis que s'ofereixen i, finalment, certifica i garanteix el compromís de qualitat, mitjançant uns barems, nivells i criteris degudament definits.

### Referències

Benito Menni.

# SERVEIS

Consultoria de sistemes  
de gestió



## Gestió ambiental (norma ISO 14001 / EMAS)

### Per a què serveix?

Per abordar la protecció ambiental i la prevenció de la contaminació de manera sistèmica, amb l'objectiu de millorar el comportament ambiental i les oportunitats de benefici econòmic. Una empresa certificada segons les normes ISO 14001 o EMAS elimina barreres a l'exportació, redueix el risc de litigis i sancions, i estalvia costos. A més, aquesta certificació representa un reconeixement extern molt important que situa l'empresa en l'esfera de les socialment responsables, de manera que en millora la reputació.

### En què consisteix?

El procés comença avaluant la situació inicial de l'organització, a partir d'un estudi d'impacte ambiental, i definint quina política i quins objectius de gestió ambiental i qualitat es volen aplicar per tal d'establir i seguir un pla de millora. El control operacional, la documentació adequada del sistema i la reunió final amb la Direcció són eines clau per poder assolir les fites marcades i obtenir un resultat satisfactori en les avaluacions interna i externa.

### Referències

Cailà & Parés, Covidien, Filtros Anoaia.

# SERVEIS

## Consultoria de sistemes de gestió



## Gestió de la seguretat i salut laborals (OHSAS 18001 / Riscos psicosocials)

### Per a què serveix?

Per millorar la seguretat i la salut a la feina, ja que són factors clau per al rendiment laboral i empresarial. La implantació d'aquesta norma afavoreix que millorin les condicions de treball, augmenti el compromís i la motivació del personal i es redueixi el nombre d'accidents laborals i de baixes per malaltia, la qual cosa repercuteix en una disminució dels costos i la inactivitat. La certificació segons OHSAS 18001 també comporta un reconeixement extern important de les condicions de seguretat i salut laboral d'una empresa.

### En què consisteix?

L'estàndard OHSAS 18001 especifica els requisits que ha de tenir un sistema de gestió de la seguretat i la salut en el treball. El grau en què s'apliqui dependrà de l'organització, la naturalesa de les seves activitats, els riscos i la complexitat de les operacions. En tot cas, però, el primer pas serà definir la política de seguretat i salut en el treball, per poder identificar i avaluar els riscos i els perills. Es revisaran els procediments actuals per descobrir els punts febles i les àrees de millora de l'organització, i s'establirà un pla d'actuació que haurà de ser implementat correctament i, més endavant, avaluat. Una reunió final de revisió amb la Direcció assegurarà l'èxit de les auditories externa i interna.

### Referències

Cailà & Parés, Hospital de Mollet, Hospital de Campdevàrol.

# SERVEIS

Consultoria de sistemes de gestió



## Sistema integrat de gestió

### Per a què serveix?

Per arribar a integrar, en un sistema global, els aspectes comuns dels diversos sistemes de gestió d'una empresa de manera que s'evitin les duplicitats. Això permetrà millorar l'eficàcia i l'eficiència de l'organització.

### En què consisteix?

Normalment, un sistema integrat de gestió comporta la integració de dos o més dels processos de gestió següents: gestió de la qualitat (ISO 9001), gestió mediambiental (ISO 14001 / EMAS) i gestió de la seguretat i la salut en el treball (OHSAS 18001). Un cop decidits els sistemes que es vol integrar, caldrà veure les interrelacions per construir-ne un de sol, al qual s'aniran incorporant de manera coherent les noves solucions organitzatives.

### Referències

Agència de Salut Pública de Barcelona, Cailà & Parés, Filtros Anoa.

# SERVEIS

## Consultoria de sistemes de gestió



## Responsabilitat social corporativa

### Per a què serveix?

La responsabilitat social corporativa (RSC) és un plus per a les organitzacions que volen demostrar el seu compromís social i la seva ètica empresarial. Significa integrar en la gestió els aspectes economicofinancers i de bon govern, sense oblidar els ambientals i socials, de manera que és un bon moviment estratègic per millorar, no solament la gestió, sinó també la reputació de cara als altres clients i als diversos stakeholders.

### En què consisteix?

La responsabilitat social corporativa va més enllà de les lleis i les normes: és la contribució activa i voluntària de les empreses al progrés social, econòmic i ambiental. Un cop analitzada l'empresa, es dissenya un programa que permeti integrar la responsabilitat social en l'estratègica global de l'organització i, després que s'hagi implementat correctament, es comuniquen les fites assolides mitjançant la certificació. També es pot optar per redactar i publicar memòries de sostenibilitat o memòries de responsabilitat corporativa, un exercici de rendiment de comptes que afavoreix la transparència i el prestigi social de l'organització.

### Referències

Clínica Plató, Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà.

# SERVEIS

## Consultoria de sistemes de gestió



## Llei orgànica de protecció de dades (LOPD)

### Per a què serveix?

Per tal que, en compliment de la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal, es garanteixin el tractament correcte de les dades personals, les llibertats públiques i els drets fonamentals de les persones físiques.

### En què consisteix?

Comtec proporciona assistència jurídica i tècnica perquè l'empresa s'ajusti a la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) i la normativa que la desenvolupa. Un cop diagnosticada l'operativa i identificada la situació dels fitxers, es fa una anàlisi jurídica, després de la qual es determinaran i desenvoluparan les accions d'adequació. Finalment, es redactarà i presentarà un pla d'acció amb totes les mesures correctores que els diferents afectats han d'implementar i es faran el seguiment i l'avaluació d'aquest pla mitjançant auditories bianuals. També assessorem i acompanyem els clients a les auditories LOPD biennals obligatòries.

### Referències

Cailà & Parés, ESCO, Jacuzzi Bathroom, PBS, RTI Health Solutions, Splendia, Fundació Esclerosi Múltiple, Unidad de Diagnóstico de Alergia a Medicamentos, Consorcio para la Construcción, Equipamiento y Explotación del Laboratorio de Luz Sincrotrón.