



## BUSINESS CASE



# El Institut de Transtorns Alimentaris implanta y certifica su sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015

---

**Institut de Transtorns Alimentaris**

**Proyecto:** Certificación en base a la Norma ISO  
9001:2015

**Fecha:** 2017

---



## Los antecedentes

El Institut de Trastorns Alimentaris (ITA) es una red de recursos asistenciales especializada en trastornos de la conducta alimentaria (TCA) y trastornos de conducta (TC) con un modelo terapéutico integral y multidisciplinar, de excelencia en la Asistencia, Docencia e Investigación. La organización cuenta con diversos centros repartidos por el territorio catalán y su área de especialización son los trastornos de conducta y conducta alimentaria, psiquiatría general, y atención a familias. A su vez, ITA ofrece servicios de hospitalización, hospital de día, pisos terapéuticos y consultas externas.

La organización dispone también de un área de docencia, investigación e innovación, responsable de la formación continuada del personal, de promover la investigación, generar conocimiento, y establecer relaciones con la comunidad científica.

Después de varios años de experiencia la organización se ha convertido en uno de los principales referentes a nivel nacional, contando con un modelo de tratamiento integral y unas instalaciones facilitadoras de un "continuum" asistencial.



## El reto

El Institut de Trastorns Alimentaris se propuso conseguir la implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para servicios de hospitalización, hospital de día, consultas externas y pisos compartidos en todos sus centros de Barcelona y Argentina.

## La metodología

Cabe destacar que el diseño del Sistema de Gestión se vio condicionado a cubrir las diversas particularidades propias del Institut de Trastorns Alimentaris que podrían dificultar la posterior implantación o mantenimiento del Sistema. Entre ellas, destacar la dispersión geográfica de los centros ubicados entre Barcelona y Argentina, la diversidad de servicios ofrecidos para cubrir todas las demandas asistenciales según el caso de que se trate y los diferentes perfiles de los pacientes con trastornos alimentarios, de conducta u otras alteraciones conductuales del espectro autista.

El proyecto para la obtención de la certificación ISO 9001:2015 se estructuró en 10 fases:

### **1. Inicio del proyecto con la presentación del proyecto, la definición del grupo de trabajo y la planificación de las diferentes fases.**

Para elaborar el proyecto se solicitó la colaboración de distintos empleados de la organización, creándose un grupo de trabajo integrado por los profesionales responsables de los diferentes centros y también de diversas áreas como la Dirección Asistencial, Servicios Generales o la propia Dirección de la Organización.

### **2. Evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.**

Se realizó a través de la recogida y el estudio de la documentación y la información, la visita a las instalaciones,

# La Norma ISO 9001:2015

La certificación en base a la norma ISO 9001:2015 es uno de los métodos más conocidos y extendidos para implantar un sistema de gestión de la calidad y dar fe públicamente de su consistencia y vigencia. La norma ISO 9001:2015 especifica los requerimientos por los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requerimientos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la obtención de la certificación ISO 9001:2015 supone que una entidad de certificación acreditada da garantías de la capacidad de la organización de garantizar el cumplimiento de los requerimientos relativos a sus productos y/o servicios. Esto no sólo permite reforzar la imagen de las organizaciones certificadas, tanto a nivel interno como externo, sino que implícitamente también ayuda a asear, controlar, formalizar y sistematizar la gestión.

La base de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 está constituida por los siguientes 7 principios, orientados a la mejora del rendimiento de las organizaciones:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Presa de decisiones basadas en la evidencia
- Gestión de las relaciones

entrevistas a responsables de las áreas a certificar, la inspección de registros y por último una preparación del informe de evaluación inicial, en el que se detallaron las desviaciones existentes hacia los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, así como otras posibles áreas de mejora detectadas.

### **3. Definición de la Política de Calidad.**

En esta fase se revisó y validó la propuesta de política y objetivos de calidad presentada por el equipo consultor de COMTEC. También se determinaron los objetivos de calidad de los procesos claves y se redactó un acta donde constó la política de calidad y sus indicadores según los distintos procesos del Institut de Trastorns Alimentaris.

### **4. Despliegue del Mapa de Procesos del Institut de Trastorns Alimentaris.**

Se validó la propuesta de documentación de los procesos claves presentada por la consultora de COMTEC, Cristina Gascón, fundamentada en la información recogida durante la evaluación inicial.

### **5. Establecimiento del Plan de Mejora para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.**

Se establecieron las acciones de mejora requeridas para dar respuesta a las desviaciones detectadas durante la evaluación inicial. A su vez, para cada acción de mejora, se estableció un responsable y un plazo de ejecución con el objetivo de facilitar el seguimiento de su implantación.

### **6. Elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Se revisó y validó la propuesta documental del sistema de gestión exigidos por la norma ISO 9001:2015, presentada por el equipo de consultor de COMTEC.

### **7. Seguimiento y apoyo en el desarrollo del Plan de Mejora.**

Durante las visitas de seguimiento se ofreció asesoramiento y se verificó el estado de implantación de las acciones de mejora establecidas así como la adecuación de la documentación elaborada durante el proyecto.

### **8. Realización de la auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.**

La auditoría constó de 3 fases centradas en la planificación, la realización y la elaboración y entrega del informe de auditoría. En la 1ª, se consensó el plan

de auditoría donde figuraba la agenda, áreas y procesos a auditar, interlocutores y puntos de norma que se auditaron en cada área o proceso. En la 2ª, se revisó la documentación proporcionada por la organización y en la 3ª, los resultados de la evaluación de las evidencias detectadas respecto a los requisitos de la norma dieron lugar a recomendaciones para la mejora y no conformidades, que se recogieron en un informe de auditoría.

### **9. Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Se formalizó la revisión por parte de la dirección mediante una reunión dirigida por un consultor de COMTEC en la que hizo una valoración global del sistema de gestión de la calidad.

### **10. Certificación del sistema de Gestión de la Calidad.**

En esta última fase se facilitaron los trámites documentales con las entidades certificadoras y la consultora de COMTEC, Cristina Gascón, acompañó a la entidad durante la auditoría de certificación, velando por la correcta interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte del auditor externo.

“El proceso de acreditación de la norma ISO ha sido decisivo para ITA en un momento de crecimiento y expansión de la institución, contando con la ayuda inestimable del equipo de COMTEC para la consecución de este objetivo”

Monste Sánchez, Directora General del Institut de Trastorns Alimentaris



## Los resultados

El Institut de Trastorns Alimentaris obtuvo a principios de 2017 la certificación ISO 9001:2015, gracias al liderazgo y esfuerzo de sus profesionales y a la colaboración con COMTEC. Todo el proceso de implantación y certificación sirvió como reconocimiento y puesta en valor de la tarea realizada por todos los profesionales del Institut de Trastorns Alimentaris.

Como resultado, la relación entre el Institut de Trastorns Alimentaris y COMTEC tiene continuidad en el tiempo, tanto para el mantenimiento del sistema actual como la ampliación y implantación a sus nuevos servicios.

Por parte de COMTEC, la consultora a cargo del proyecto, Cristina Gascón, destaca que "para el desarrollo del proceso de diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se requirió una alta participación e implicación de todo el personal de

los centros. Cabe destacar el liderazgo ejercido durante todo el proyecto por parte de la Directora del Institut de Trastorns Alimentaris, el Director Asistencial, el Director Financiero y los Directores de los diferentes centros".

Desde la entidad, la Directora General del Institut de Trastorns Alimentaris, Monste Sánchez, valora "el proceso de acreditación de la norma ISO ha sido decisivo para ITA en un momento de crecimiento y expansión de la institución, contando con la ayuda inestimable del equipo de COMTEC para la consecución de este objetivo".

---

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en [www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)

---

