



Cliente: Grup Catalònia

Descripción: Certificación y seguimiento de ISO 9001:2008

Fecha realización: 2014-2015



El Grup Catalònia consigue la certificación ISO 9001:2008 para todos sus centros





Los Antecedentes

El Grup Catalònia engloba dos entidades sin ánimo de lucro que tienen como finalidad la atención a personas con discapacidad intelectual sea cual sea su grado de disminución, enfermedad mental añadida, trastorno de conducta o problema social. Actualmente procura atención a 840 personas gracias a 737 profesionales que trabajan en los 17 centros de la entidad, entre residencias, centros ocupacionales, hogares-residencias y centros especiales de trabajo y tutelados.

Galardonado con la Creu de Sant Jordi en 1997, el Grup Catalònia se ha consolidado a lo largo de sus 25 años de trayectoria como un referente en la atención a personas con necesidades especiales. Recientemente ha trabajado en una transformación de hábitos de trabajo, tanto en la organización como en las personas, que los ha llevado a consolidar su actividad a través de cambios en el organigrama tanto funcional como jerárquico para dotar de más responsabilidades a las direcciones de los centros, potenciar los equipos psicopedagógicos y fortalecer los servicios centrales y la formación.

El vínculo entre Comtec y el Grup Catalònia surgió con la certificación de su Área de Formación, la cual obtuvo el certificado ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad en enero de 2010. Ya en 2014 se amplió el alcance de la certificación incluyendo en él las actuaciones realizadas por el Servicio de Prevención del Grupo. A partir de aquí, se decidió certificar toda la organización y en especial su actividad de atención a personas con discapacidad intelectual en todos sus centros.

El Reto

El Grup Catalònia se propuso conseguir la certificación ISO 9001:2008 de su Sistema de Gestión de la Calidad para todos sus centros y servicios de atención en el plazo de un año.

La Metodología

El proyecto para la obtención de la certificación ISO 9001:2008 se estructuró en 10 fases:

1. Start-up.
2. Evaluación inicial.
3. Definición de la Política de Calidad.
4. Despliegue del Mapa de Procesos.
5. Establecimiento del Plan de Mejora.
6. Documentación del sistema de Gestión de la Calidad.
7. Seguimiento del Plan de Mejora.
8. Revisión por la Dirección del sistema de Gestión de la Calidad.
9. Auditoría Interna del sistema de Gestión de la Calidad.
10. Certificación del sistema de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001:2008

La certificación en base a la norma ISO 9001:2008 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 9001:2008 especifica los requisitos para 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 requisitos 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 9001:2008 supone que una entidad de certificación acreditada da garantías de la capacidad de avalar el cumplimiento de los requisitos 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 ordenar, controlar, formalizar y sistematizar la gestión y sus resultados.

La base de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008 está constituida por los siguientes 8 principios, orientados a la mejora del rendimiento de las organizaciones:

- a. Enfoque al cliente.
- b. Liderazgo.
- c. Participación del personal.
- d. Enfoque basado en procesos.
- e. Enfoque de sistema para la gestión.
- f. Mejora continua.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Para elaborar el proyecto se solicitó la colaboración de distintos empleados de la organización, creándose el Grupo Promotor integrado por profesionales de diferentes áreas y categorías, como trabajo social, psicología, fisioterapia, atención directa a usuarios, dirección técnica, recursos humanos, formación o contabilidad. "Queríamos fomentar el

trabajo en equipo, reconocer los buenos resultados y dar oportunidades al desarrollo", destaca el Doctor Serrahima, director del Grup Catalònia.

Todos estos empleados recibieron una formación sobre sistemas de gestión y calidad asistencial. "La creación de un Grupo Promotor multidisciplinar formado por trabajadores de diferentes áreas organizativas ha facilitado una visión integral y transversal de todo el Grupo y la implantación del sistema a todos los centros y niveles de la organización" asegura Cristina Gascón, consultora de Comtec.

Paralelamente a la implantación del sistema se formaron cuatro grupos, igualmente multidisciplinarios, para el desarrollo de la gestión por procesos. Como resultado de los diferentes talleres llevados a cabo, se diagramaron los procesos clave del Grup, se vincularon los objetivos de calidad correspondientes a cada proceso, se definieron indicadores y se detectaron oportunidades de mejora. "Crecer no es ser más alto, ni más fuerte, ni más grande. Crecer es ofrecer algo mejor, hacerlo mejor" afirma el Doctor Joaquim Serrahima Viladevall, director del Grup Catalònia, en referencia al compromiso de todo el equipo con el proceso de certificación.





Los Resultados

El proyecto se inició en septiembre de 2014, consiguiendo el certificado en julio 2015. A través del trabajo conjunto entre Comtec y el Grup Catalònia se consigue el reto propuesto de obtener la certificación ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad para todos los centros y servicios de atención de la entidad en julio de 2015. "Se ha conseguido establecer un sistema basado en la gestión por procesos análogo para todos los centros, facilitando la puesta en común de resultados, el compartir buenas prácticas operativas y la mejora de los procesos", afirma Cristina Gascón, consultora de Comtec.

Comtec considera clave el hecho de que la Dirección General contribuyese a transmitir al resto de la organización la importancia del nuevo modelo de gestión con el objetivo de conseguir que todos los empleados valorasen la necesidad de un cambio de cultura en la empresa. "Ha sido un placer trabajar con Grup Catalònia ya que son un referente en el sector por sus buenas prácticas de gestión, por sus resultados y por como aplican la creatividad para mejorar el servicio y las actividades que ofrecen a sus usuarios", destaca Pau Negre, socio director de Comtec.

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
info@comtecquality.com
www.comtecquality.com

