



**Cliente:** IM CLINIC

**Descripción:** Certificación ISO 9001:2008  
Sistemas de Gestión de la Calidad

**Fecha realización:** noviembre 2012 a  
noviembre 2013



IM CLINIC consigue la certificación  
ISO 9001:2008 de su sistema de  
Gestión de la Calidad





## Los Antecedentes

Al frente de IM CLINIC se encuentra el doctor Iván Mañero, cirujano plástico reconstructivo y estético y fundador del Instituto, con más de 15 años de experiencia. Mañero se inició en este mundo con tan sólo 20 años, primero a raíz de una aventura solidaria en las favelas de Río de Janeiro (Brasil) y después por el impacto de observar en primera persona las consecuencias de las minas antipersona en África occidental. El doctor Mañero unió su especialidad médica a su labor solidaria llevando a cabo intervenciones quirúrgicas de casos extremos sobre el terreno y en Barcelona. En 2004 fundó la Asociación Médica para la Infancia, AMIC y, en 2007 la Fundación Dr. Iván Mañero (DrIM).

Hoy IM CLINIC dispone de una sede central en Barcelona y dos centros más en Granollers (Barcelona) y otra en Madrid, donde ofrece una completa carta de servicios a través de sus distintas unidades médicas (cirugía plástica, cirugía maxilofacial, cirugía vascular, cirugía genital, unidad de género, unidad de salud estética, unidad de tratamientos y wellness y unidad de control de peso).

El centro cuenta con una plantilla de 25 profesionales, entre médicos, terapeutas, colaboradores y personal multidisciplinar para atender todas las consultas que se reciben. La voluntad de IM CLINIC es ofrecer un trato muy cercano a sus pacientes y una atención personalizada óptima. En los distintos centros se ha buscado un ambiente armonioso, equilibrado, agradable y cómodo para que las personas se sientan a gusto. Todos los centros están autorizados y cumplen rigurosamente todas las garantías sanitarias.

El vínculo entre Comtec y el IM CLINIC surge en 2012 con el objetivo de trabajar para la obtención de la certificación en base a la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, más concretamente las actividades de cirugía menor plástica (estética y reconstructiva), medicina estética, tratamientos estéticos y terapéuticos. "La organización percibió la necesidad de estructurar su sistema de gestión que les ayudara a facilitar la toma de decisiones, por ello, además de trabajar para la obtención de la certificación se trabajó también en distintos objetivos secundarios", detalla José María López, consultor de Comtec.

Por un lado, se requería el diseño de un sistema personalizado para acoger y potenciar todas las prácticas de gestión existentes, para evitar cualquier

"Elegimos Comtec por su trayectoria y experiencia en el sector sanitario, así como por la capacidad para adaptar soluciones personalizadas al cliente", comenta Rosa García, directora de IM CLINIC

tipo de burocracia y/o duplicidad. Por otro, se necesitaba también un sistema que contemplase la futura ampliación del alcance de la certificación una vez inaugurada la nueva clínica situada en Sant Cugat (Barcelona). Finalmente, se quería apoyar y capacitar al personal con el fin de que éste pueda implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad. Por todo ello, se inicia en 2012 y de la mano de Comtec el proyecto para obtener la certificación ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. "Elegimos Comtec por su trayectoria y experiencia en el sector sanitario, así como por la capacidad para adaptar soluciones personalizadas al cliente", comenta el Dr. Iván Mañero.

## El Reto

IM CLINIC quiere conseguir la certificación ISO 9001:2008 de su sistemas de Gestión de la Calidad para sus actividades de cirugía menor plástica (estética y reconstructiva), medicina estética, tratamientos estéticos y terapéuticos para sus centros de Barcelona, Granollers y Madrid, así como los objetivos secundarios anteriormente detallados.

# 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 i/o servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes i 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 la organización de garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a sus productos y/o servicios. Esto no solo 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.

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.

## 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.

Para elaborar el proyecto se destinaron 2 consultores de Comtec, mientras que para llevar a cabo las distintas fases se solicitó la colaboración de distintos empleados de la organización, tanto para la recogida de información como para el establecimiento de las acciones de mejora. Dichas acciones se asignaron a varios responsables, por ejemplo, a la directora de la Organización, el director Médico, la responsable de Atención al Paciente, Enfermería, etc.

El proyecto se inició en noviembre de 2012 contemplando una duración de un año, cumpliendo la previsión y los plazos establecidos en la planificación inicial.

Después de éste, anualmente se realizaron seguimientos del Plan de Mejora. Comtec organizó reuniones semestrales con todos los responsables para revisar el grado de consecución de los estándares no conseguidos y hacer seguimiento y validación de las acciones de mejora que estaban establecidas con el objetivo de conseguir las.





## Los Resultados

A través del trabajo conjunto entre Comtec y IM CLINIC se consigue cumplir el reto propuesto, es decir, la obtención de la certificación ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad en noviembre de 2013. "Desde IM CLINIC estamos muy satisfechos con el desarrollo de este proyecto y valoramos especialmente haber ido más allá de lo estrictamente profesional", puntualiza Rosa García, directora de IM CLINIC.

Comtec considera clave el hecho de que dirección 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. Por otro lado,

Comtec atribuye una gran importancia a las personas, y la empatía con ellos, cuando tienen que compaginar momentos difíciles del día a día con las exigencias de la implantación del proyecto.

"Hacemos una valoración en general muy positiva de esta colaboración, destacando la inmersión que hemos podido hacer en el campo de la medicina estética dado que hasta el momento no habíamos tenido la oportunidad de conocerlo en profundidad", 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<sup>o</sup>1<sup>a</sup>  
08007 Barcelona  
Tel. 934874656  
correo@comtecquality.com  
www.comtecquality.com

