



COL LEGI OFICIAL D INFERMERES I INFERMERS DE BARCELONA

Certificación de Sistemas de Gestión

Informe de Auditoría - ISO9000 Auditoría Recertificación

Bureau Veritas Certification SA



Compañía

Nombre de la Compañía: COL LEGI OFICIAL D INFERMERES I INFERMERS DE BARCELONA

Dirección INFERMERS DE BARCELONA C/ PUJADES, 350

Ciudad BARCELONA

Código postal 08019

Provincia -

País Spain

Nº Teléfono +34932128108

Nº Fax +34932124774

Información de Contacto

Nombre de Contacto GABRIEL BRONCHALES

Nº Teléfono +34932128108

Dirección Email qbronchales@coib.org

Información de la Auditoría

Norma(s) objeto de la Auditoría ISO 9001

Nº de Empleados 38

Nº de Emplazamiento 1

Tipo de Auditoría ISO9000 Auditoría Recertificación

Fecha Inicio de la Auditoría 02/04/2012

Fecha Fin de la Auditoría 02/04/2012

Duración 1,75

Información del Auditor

Jefe de equipo AMABILIA BERMEJO PRIETO.

Miembro del equipo ANA MARIA LLUSSA ARISO,

En caso de auditorías "multi-sites" se listará un Anexo con todos los emplazamientos que deben aparecer en el certificado

Distribución COL·LEGI OFICIAL D'INFERMERES I INFERMERS Y BV



Resumen de hallazgos de la Auditoría

| | | |
|--|---------|---------|
| Número de No conformidades grabadas : | Mayor 0 | Menor 0 |
| ¿ se requiere auditoría extraordinaria? | N | |
| Fecha Inicio de la auditoría extraordinaria | 0 | |
| Fecha(s) actual(es) de la auditoría extraordinaria | ~ | |
| Revision documental | N | |
| Visita de auditoría | N | |

Recomendación del Jefe de equipo :

| | |
|--------------|------------------------|
| Norma | Recomendación |
| ISO 9001 | Conceder Certificación |

| Norma | Acreditación | Copias Cert. | Idioma |
|----------|--------------|--------------|---------|
| ISO 9001 | ENAC | 1 | Catalán |
| ISO 9001 | ENAC | 1 | Inglés |
| ISO 9001 | ENAC | 1 | Francés |
| ISO 9001 | ENAC | 1 | Español |

El Alcance del certificado debe ser verificado y debe figurar en el espacio indicado más abajo

| Norma | Idioma | Alcance |
|----------|---------|--|
| ISO 9001 | Inglés | MANAGEMENT, TRAINING, PROFESSIONAL ADVICE |
| ISO 9001 | Español | GESTIÓN, FORMACIÓN Y ASESORAMIENTO COLEGIAL. |
| ISO 9001 | Catalán | GESTIÓ, FORMACIÓ I ASSESSORAMENT COL·LEGIAL |
| ISO 9001 | Francés | GESTION, FORMATION, CONSEIL COLLÉGIAL |



Resumen de Auditoría

Sistema maduro que evidencia muy claramente mejora continua y voluntad de todo el personal de seguir en esta línea. Tener en cuenta que se procede a cambio de nombre de la organización respecto anterior certificado

Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de esta auditoría son:

0. En la auditoría inicial verificar que la organización está preparada para la auditoría de certificación
1. Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requerimientos de la norma objeto de la auditoría;
2. Confirmar que la organización tiene efectivamente implantados sus disposiciones previstas;
3. Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos de la política de la organización.

Resultado de la Auditoría

Los resultados de la auditoría de este sistema han sido revisados, para asegurar que las acciones correctivas han sido implementadas para dirigir cualquier no conformidad identificada.

Hallazgos de la Auditoría

ES OBLIGATORIO REVISAR :

1. Documentación del Sistema de gestión
2. Implementación y mantenimiento eficaz del Sistema
3. Mejoras
4. Objetivos clave del Sistema y su monitorización
5. Programa de Auditorías Internas
6. Revisión por la Dirección
7. Acciones Correctivas y Preventivas

Oportunidades de Mejora

1. Descripción de puestos de trabajo
2. Elaboración de un Plan de acogida para personal de nueva incorporación
3. Se aconseja a la organización listar normativa en un único documento (en estos momentos se lista en el manual de calidad, en la lista de documentación externa y en el manual de calidad).
4. Evaluación continuada de proveedores por superación NC establecidas, revisar indicador puesto que no tendría que ser un nº absoluto, sino relativizado con el nº de servicios prestados.
5. Evidencias de la evaluación continua (semestral) de los proveedores, por ejemplo en las de comité de calidad.
6. Listado proveedores formadores actualizado el, 13/12/2011 incorpora proveedor, servicio y criterio de aprobación (enfermero, medico, abogado, profesor ingles, terapeuta, psicólogo, neuropsicólogo...)???? El criterio de aceptación pasa por la revisión de la propuesta formativa ofertada por el candidato, plan formativo COIB, experto materia....
7. Los CV de expertos son registros del sistema (tiempo de custodia y lugar de archivo)

Puntos fuertes

Seguimiento de la satisfacción del cliente

Fichas de proceso muy completas

Calendario de revisión de la documentación como herramienta de revisión y actualización de la documentación de la organización.

Programa Ulises personalizado para la gestión, stock inventariable, gestión expedientes asesoría, gestión cursos colegiados/as....

Gestión expedientes físicos colegiados/as.

Observaciones

1. Evaluación de la eficacia de la formación
2. Mejorar justificación exclusiones, (diseño).
3. Listado registros RG03-PR02-E02 revisar contenido para ampliar según registros utilizados en los diferentes procesos (albaranes, currículo docentes...).
4. Revisar procedimiento "gestión de las compras" para aclarar el momento y el responsable de emitir informe de evaluación de subcontratista/proveedor RG01-PR16-S01/ RG03-PR16-S01, así como decidir para que proveedores será necesario emitirlo. Revisar procedimiento en apartado 5 donde establece que no hay indicadores vinculados (NC proveedores análisis semestral).
5. NC vinculada con la no acreditación del curso "Terapia floral del Dr, Bach. Nivel Basic".Pendiente de registrar en el programa Ulises, revisar vías de comunicación o verificación de la entrada de estas NC detectadas i registradas en los informes trimestrales.
6. Informes seguimiento asesorías semestrales y Informe seguimiento asesorías de la comisión semestral incluidos en la nueva versión del procedimiento aprobado 11/01/2012 con lo cual se implementarían en junio, revisar correcta implantación en próxima visita.



Cumplimiento de requisitos generales y legales

Manual de calidad identifica algunos de ellos:

Constitución española, estatuto de autonomía de catalunya, lei 7/2006 de colegios profesionales de la generalitat de catalunya, Estatutos del colegio oficial de enfermeros enfermeras de Barcelona, LOPD, protecció riscos....

También listada en RG01-PR02-E02 relación documentación externa actualizado anualmente (22/03/2012).

Se aconseja a la organización listar normativa en un único documento (en estos momentos se lista en el manual de calidad, en la lista de normativa y en el manual de calidad).



Notas Auditor / Itinerario de auditoría

Auditor AMABILIA BERMEJO

Fecha 02/04/2012

Actividad FORMACION

PRIETO,

Contactos

Sandra Santiago Administrativa dirección programas, miembro comisión seguimiento calidad
Sonia Navarro Administrativa área formación.

Notas

IT01-PR10-002 normativa inscripción cursos (información usuarios).
Normativa de las aulas

Promoción y oferta formativa rev 5.

Registros (5 años de custodia).

Inscripción

Inauguración y cierre curso

Hojas de asistencia

Certificados asistencia

Control docentes

Informe seguimiento trimestral

.....

Inscripción a cursos rev 4

Registros (5 años de custodia).

Promoción y oferta formativa

Listado de inscripción telefónica

Comprobantes de transferencia

Listado de asistentes

Comunicados internos

Nuria Balaguer secretaria Técnica área de formación (en este momento de vacaciones).

Sandra Santiago Administrativa dirección programas, miembro comisión seguimiento calidad

Sonia Navarro Administrativa área formación.

Requisito imprescindible ser enfermera el ser o no colegiado, se ve reflejado en los precios de inscripción.

Informe trimestral de seguimiento del primer trimestre del plan formativo 2011-2012. (Nuria Balaguer)

29/02/2012 periodo analizado octubre-diciembre 2011.

Análisis de las actividades programadas, realizadas (cobertura de plazas, resultados de valoración de las actividades formativas- encuestas), actividades anuladas (motivos), NC, AP, AC, propuestas de mejora.....

Planificación del primer trimestre 18 actividades (7 cursos y 11 talleres) dirigidos a 420 enfermeras.

De estos se han realizado 13 (5 cursos y 9 talleres) anulaciones por falta de alumnos (a los alumnos inscritos a estos cursos se les devuelve el dinero).

Inscripción usuarios al curso por orden de llamada (estar colegiado y orden de pago OK, los no colegiados entran en un precio y segunda preinscripción).

[NC vinculada con la no acreditación del curso "Terapia floral del Dr. Bach. Nivel Basic".Pendiente de registrar en el programa Ulises, revisar vías de comunicación o verificación de la entrada de estas NC detectadas i registradas en los informes trimestrales.](#)

Programación cursos con nº horas, plazas, necesidades compra...Gerencia establece criterios de mínimos para cada curso.

Taller: Prevenir i actuar davant de la infecció hospitalaria 92% participació.

Inscripciones de 23 usuarios, precio colegiado 97 € i % descuentos atendiendo a la normativa de inscripción.

Docentes que intervienen Benito Almirante, 1 hora. Mª Luisa Anglés 3h y Mª Carmen Ferrer 11 horas.

Registro asistencia (Mª Consuelo L.P, Anna G.T. no llegan a asistencia mínima, Anna tiene certificado puesto que recupera clases de anterior plan formativo).

Entrega certificados por correo postal según listado OK

Medias de puntuación de los docentes:

Benito Almirante-4,33

Mª Luisa Anglés- 4,54

Carmen Ferrer-4,45

Valoración de curso 4,25

Otros cursos:

Inmobilitzacions, embenats i tècniques de sutura per a infermeres cooperants 75% participació.

Curso de 24 horas (2 usuarios recuperando clases y 17 inscripciones) derecho a certificado solo 10 con certificado por faltas de asistencia.

Docentes:

Manuel Tomas - 5

Joan Maria Estrada-4,87

Valoración curso 4,57

Taller diagnòstic infermers en l'àmbit de l'atenció a la gent gran 70% participació.

20 inscripciones 18 con certificado, curso de 7 h. valoración del curso 4,62

Docente Francisca Perez -4,92

.....

A las normas de inscripción se establecen los requisitos para la obtención del certificado de asistencia (cursos de menos de 20 horas 100%, de más de 20 horas el 90%) .



Bureau Veritas Certification

BDD Ulises donde se dan de alta a los docentes con datos personales, histórico de las participaciones como docente en los diferentes planes formativos, y currículo (a cada plan formativo se exige actualización de curriculum de los docentes archivo en la carpeta de cada curso.).

Los CV de expertos son registros del sistema (tiempo de custodia y lug

Auditor AMABILIA BERMEJO

Fecha 02/04/2012

Actividad GESTION Y ASESORAMIENTO COLEGIAL

PRIETO,

Contactos

Rosalina Pujol Responsable oficina de información profesional al extranjero (asesora externa).

Notas

Procedimiento asesorías rev 5

Registros:

Informes seguimiento asesorías semestrales y Informe seguimiento asesorías de la comisión semestral incluidos en la nueva versión del procedimiento aprobado 11/01/2012 con lo cual se implementaran en junio, revisar correcta implantación en próxima visita.

BDD Ulises, Programa gestion colegiados "Ulises":

Agenda de asesoría programada diariamente (también incluido en Ulises).

Temporalización de las visitas, tipo de asesoría (visita o tf)... recoge asesoramientos pendientes de días anteriores (notas donde se registra el motivo por el cual queda pendiente).

Todo tipo de asesoramiento (aproximadamente unos 10 asesores).

Contactos con los usuarios mediante el programa Ulises, (contactos telefónicos, correo electrónico...)

Nuria D.R. recull nº colegiado (visita) información y tramitación ejercicio en el extranjero, resolución de la asesora, duración, solución, derivación... en este caso-preparación certificado de colegiado en castellano, próxima visita para resto documentación.

Esther V.C. registro visitas e intentos (previstas que no se presenta), registro de asesoramientos recibidos por los diferentes asesores...

Realización de una encuesta de satisfacción por asesoramiento resuelto.

Gestión incidencias (web usuarios realizan quejas formales que son recogidas y analizadas por calidad "Ulises"). Las incidencias quedan registradas en la ficha del colegiado/a.

Procedimiento de colegiación, bajas y cambios d situación rev ver 6

Web incorpora todos los formatos a rellenar por los usuarios para gestionar su expediente (cambios y/o bajas).

IT-01-PRO7-001 Alta nova

IT-02-PRO7-001 Alta trasllat

IT-03-PRO7-001 Reingrés

IT-04-PRO7-001 Retorn expulsió

IT-05-PRO7-001 Baixes i canvis de situació

RG01-PR-07-001 Quadre de documentació

RG02-PR-07-001 Sol·licitud d'inscripció

RG03-PRO7-001 Full de dades bancaries. (custodia indefinida)

RG04-PRO7-001 Full de protecció de dades. (custodia indefinida)

RG05-PRO7-001 Sol·licitud d'actualització i rectificació de dades.

RG06-PRO7-001 Full de sol·licitud de baixa per no exercir

RG07-PRO7-001 Full de sol·licitud de canvi de modalitat a alta no exercen!

RG08-PRO7-001 Avis importan!

RG09-PRO7-001 Full d'actualització de dades (Ronda). [Donat de baixa]

RG10-PRO7-001 Carta confirmació baixa voluntaria. (custodia indefinida)

RG11-PRO7-001 Carta enviament carnet col·legiació.

RG12-PRO7-001 Carta confirmació jubilació. (custodia indefinida)

RG13-PRO7-001 Carta informació Grup 65.

RG14-PRO7-001 Carta confirmació invalidesa. (custodia indefinida)

RG15-PRO7-001 Carta condol.

RG16-PRO7-001 Certificat pólissa RC.

RG17-PRO7-001 Carta enviament certificat pólissa.

RG18-PRO7-001 Certificat col·legiació DI (catala i castella). (custodia indefinida)

RG19-PRO7-001 Certificat col·legiació ATS (catala i castella). (custodia indefinida)

RG20-PRO7-001 Certificat col·legiació DI/Llevadores (catala i castella). (custodia indefinida)

RG21-PRO7-001 Certificat col·legiació ATS/L1evadores(catala i castella) (custodia indefinida)

RG22-PRO7-001 Certificat trasllat ATS (catala i castella)

RG23-PRO7-001 Certificat trasllat DI(catala i castella)

RG24-PRO7-001. Full d'inscripció provisional.(custodia 1 año)

RG25-PRO7-001. Carta conveni Sanc de Sabadell

RG26-PRO7-001 Full de sol·licitud jubilació/invalidesa

RG27-PRO7-001 Carta sol·licitud invalidesa

RG28-PRO7-001 Declaració jurada no suspensió exercici professional. (custodia indefinida)

(El resto de tiempos de custodia no señalados es de 5 años)

Inscripción usuarias mediante Ulises pero siempre presencial.

Colegiado/a inicial: Ulises da de alta al futuro colegiado

Original y fotocopia DNI

Original y fotocopia certificación académica

Resguard pago titol si no es te

Foto carne

Datos bancarios (domiciliación pago semestral). 296€ cuota inscripción todo territorio español (listado de parte proporcional de la cuota según mes en el que se da de alta).

Cuotas revisadas en asamblea (la activa hace dos años que no se modifica).



Bureau Veritas Certification

Expediente físico de los colegiados/as (custodia indefinida).

María Del Mar B.F. el mismo programa asigna nº colegiado/a (alta 2/04/2012) toda la documentación solicitada compulsada correctamente.

Solicitud inscripción firmada por secretaria y colegiado/a.

Inmaculada T.V. expediente abierto nuevo ingreso 14/06/1994, baja voluntaria del 26/09/2002, reintegro 3/01/2008, baja voluntaria del 30/06/2008 y nuevo reintegro del 26/03/2012 (correcta custodia expediente físico y actualización datos en Ulises).

.....
Archivo cerrado con llave y correctamente protegido (LOPD).

Programa de gestión Ulises.

Gestión expedientes físicos colegiados/as.

Auditor AMABILIA BERMEJO

Fecha 02/04/2012

Actividad GESTION DOCUMENTAL

PRIETO,

Notas

CIERRE ANTERIOR AUDITORIA Y UTILIZACIÓN LOGO

Auditoria externa con Obs: (NO SE DETECTARON NC ANTERIOR VISITA)

1. Revisar la sistemática de detección y registro de AACCC/AAPP y adaptar la sistemática real a la descrita en el procedimiento.
2. Revisar la descripción de servicio conforme/no conforme para cada uno de los procesos clave.

NC auditoria interna del 27/02/2012

- procedimiento de gestión de la documentación
- externalización de la gestión de la bolsa de trabajo-quejas de colegiados no documentadas NC.
- plan de acogida de incorporación de nuevos trabajadores COIB incumplimiento sistemática interna.

MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE GESTION

Ultima revisión del 7/03/2012

ALCANCE ✓

EXCLUSIONES

- 7.6 no utilizan equipos de medición.
- 7.3 no desarrollan ningún diseño.

Mejorar justificación exclusiones sobre todo el diseño.

REFERENCIA PROCEDIMIENTOS

Correcta en el manual

DIAGRAMA DE PROCESOS

Diagrama COIB

Procesos estrategicos: PE

Procesos clave:PC1 ordenación y regulación de la provesion, codigo deontológico, PC2 garant de la missió i la imatge de les infermeres, PC3 gomento del profesionalismo, PC4 represnetante como actor clave del sistema de slud, **PC 5 serveis a la col·legiada, PC6 atención colegial**

Procesos de soporte: PS

Fichas de proceso: incorpora descripción de la interacción incluyendo la interacción con otros procesos, misión, entradas, salidas, proveedores, responsable del proceso, ambitos de aplicación, indicadores vinculados...

CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS

Revisión documental del sistema acta 14/04/2011

Procedimiento PR02-E02 ver 3

DOCUMENTOS VIGENTES /CONTROL DE CAMBIOS Y DISTRIBUCIÓN

Relación documentos del sistema RG02-PR02-E02

Calendario de revisión de la documentación como herramienta de revisión y actualización de la documentación de la organización.

Al final de los documentos se registra quien elabora, revisa y aprueba con fecha y firma.

De toda la documentación se custodia una copia original y otra en PDF dentro del sistema informático. Carpetas compartidas con lo que no se precisa de distribución física de la documentación.

IDENTIFICACIÓN OBSOLETOS

Obsoletos físicos obsoletos

DOCUMENTACION EXTERNA

Manual de calidad identifica algunos de ellos:

Constitución española, estatuto de autonomía de catalunya, lei 7/2006 de colegios profesionales de la generalitat de catalunya, Estatutos del colegio oficial de enfermeros enfermeras de Barcelona, LOPD, protecció riscos...

También listada en RG01-PR02-E02 relación documentación externa actualizado anualmente (22/03/2012).

Se aconseja a la organización listar normativa en un único documento (en estos momentos se lista en el manual de calidad, en la lista de normativa y en el manual de calidad).

IDENTIFICACIÓN Y TIEMPO CUSTODIA REGISTROS

En las nuevas versiones de los documentos se enumeran los registros vinculados y se asigna tiempo de custodia.

Listado registros RG03-PR02-E02 revisar listado (albaranes, Currículo docentes...)

Auditor AMABILIA BERMEJO

Fecha 02/04/2012

Actividad GESTION DE LAS COMPRAS

PRIETO,



Contactos

Nuria Garcia Adjunta gerencia.
Cova Picallo Secretaria de presidencia.
Sandra Santiago Administrativa dirección programas, miembro comisión seguimiento calidad
Sonia Navarro Administrativa área formación.

Notas

Procedimiento de gestión de las compras versión 4
Procedimiento recepción material rev 1

Tipología de las compras vinculadas a proveedores formadores, asesores y generales.
Listados de proveedores (generales, asesores y formadores) diferenciados y correctamente actualizados.

Indicadores vinculados nº NC proveedores (frecuencia semestral abril y octubre).

Aprobación proveedores asesores y generales, una única vez en **pleno de junta de gobierno y/o comisión permanente**.

Última incorporación bufete de abogados "Denver advocats" convenio firmado 8/09/2011 (atendiendo a la deshomologación de Bufet Vallbé acta junta de gobierno 18/2011 del 3/08/2011). En esta acta se acuerda que el próximo 5/09 se decida proveedor nuevo, acta de aprobación 12/2011 del 5/09/2011.

Criterios requeridos a la nueva incorporación (referencias, currículum vitae, entrevista personal, ofertas presentadas, muestras de producto, certificados ...) el resultado de la evaluación queda recogido en informe de evaluación de subcontratista que especifica (nombre del subcontratista, fecha de evaluación y revisión periódica, servicio subcontratado, responsable de la evaluación, resultado de la evaluación...).

Revisar procedimiento gestión de las compras para aclarar el momento y el responsable de emitir informe de evaluación de subcontratista RG01-PR16-S01/ RG03-PR16-S01, así como decidir para que proveedores será necesario emitirlo.
Revisar procedimiento apartado 5 donde establece que no hay indicadores vinculados (NC proveedores análisis semestral).

Listado proveedores asesores revisada 13/12/2011

Listado proveedores generales revisada 13/12/2011 que es el que incorpora a Denver.
Ortega i Palau (diseño y maquetación- elementos de comunicación) , Gràfiques Cuscó (impresión) Artyplan (reprografía) Digital Courier (mensajería) Open Pan (catering).....

Detección necesidades de compras y solicitud de material. En estos momentos se encuentran implando nueva sistemática para la solicitud de compra (solicitud de 3 presupuestos).

Ejm cambios elementos de canales de comunicación (presupuestos solicitados "impuls gràfic" "graficas Cusco" "impresión Gam"). Decisión del proveedor y efectuar pedido Cusco y aprobación del presupuesto mensual (OK evidenciado mes de febrero). Contabilidad acepta gasto y gerencia posteriormente (firma de ambos) .

Proveedores que superen criterio de evaluación por NC revisar no tendría que ser un nº absoluto sino relativizado con el nº de servicios prestados.
No se ha registrado la necesidad de deshomologar ningún proveedor que supere semestralmente el indicador propuesto.

Evidencias de la evaluación continua (semestral) de los proveedores contra las incidencias registradas en las actas de comité de calidad.

Recepción coteja compra-albaran, OK albaran y al almacen o lugar de uso. Programa Ulises registra stock inventariable (alarmas registradas para realizar compras par no rotura stock).

El mismo programa Ulises gestiona pedidos que llegan a la responsable y realiza el pedido global al proveedor.

Proceso subcontratación formadores y evaluación continuada:

Listado del 13/12/2011 incorpora proveedor, servicio y criterio de aprobación (enfermero, medico, abogado, profesor ingles, terapeuta, psicólogo, neuropsicólogo...)???

El criterio de aceptación pasa por la revisión de la propuesta formativa oferta por el candidato plan formativo COIB, experto materia...

No se ha realizado ninguna nueva incorporación de docente.

Aprobación propuesta técnico área de formación teniendo en cuenta:
Evaluación positiva del curso (3,75) según encuesta
Cumplimiento criterios normativos y de entrega de documentación
Actitud autocrítica
Entrevista (si se considera necesario).

Registro evidencia evaluación continuada mismo comentario. A cada docente se le envía carta con la puntuación conseguida en los cursos impartidos por trimestre.

Auditor AMABILIA BERMEJO

Fecha 02/04/2012

Actividad RELACION USUARIOS

PRIETO,

Contactos

Gabriel Bronchales: responsable de contabilidad y calidad.

Notas

Junto con gestión y asesoramiento y formación

Auditor ANA MARIA LLUSSA**Fecha** 02/04/2012**Actividad** DOCUMENTACIÓN

ARISO,

Contactos

Gabriel Bronchales-Responsable Calidad

Notas

Manual de calidad-7.03.12. Motivo; modificación logo y nombre entidad

Mapa de procesos COIB-Documento de procesos e indicadores. octubre 09. [Debería ser ratificado por la nueva Junta de Gobierno](#)

Auditor ANA MARIA LLUSSA**Fecha** 02/04/2012**Actividad** DIRECCIÓN

ARISO,

Contactos

Albert Sisó- President

Maria Eugènia Vila-Secretaria

Joan Conesa-Gerente

NotasPolítica:

COIB

7 marzo de 2012

Junta de Govern:

Albert Sisó- President

Maria Eugènia Vila-Secretaria

Joan Conesa-Gerente

Pla Horitzó 2010

Revisión del sistema por la dirección:Informe sobre el seguimiento de los objetivos 2011, febrero 2012

Grado cumplimiento 91,14%;

Potenciación proyección social (99,43%),

Refuerzo del conocimiento enfermero (90,13%).

Mejora profesional (38,19%)

Mejora corporativa (82,13%)

Seguimiento de objetivos-diciembre 2011 (valora, peso, rendimiento, observaciones)

Ficha de seguimiento para cada actividad; incluye asignación de recursos y coste aproximado

p.ej.:

Actividad; Infermera Virtual (peso 10)

Solicitud 30.05.11

Area: dirección de programas

Responsable: Gisel Fontanet

Indicadores: introducción de 3 fichas en el portal, mantenimiento de 20 fichas, presentación del portal a 10 organismos e instituciones, tweet diario de IV, realizar 4 informes estadísticos del uso de la herramienta, llegar a 150 enlaces compartidos con Vademecum, alcanzar 900 seguidores en el twitter@infermeria

Informe seguimiento indicadores 2011.

% colegiadas satisfechas con la asesoría laboral 72,80%

%colegiadas satisfechas con la asesoría de ejercicio libre 62,50 %

nº quejas relacionadas con la asesoría laboral 4

Informe anual 2011:

Incluye comisión de seguimiento de la calidad; reuniones mensuales CSQ;

152 quejas, 219 sugerencias, 35 agradecimientos. En gran parte relacionadas a la situación laboral actual.

Incluye valoración de las asesorías. Apdo. 3.1.12. (grado satisfacción)

Acta reunión 22.03.12; incluye valoración auditoría interna del SGC. Documentado en el módulo de calidad de Ulisses.

Auditor ANA MARIA LLUSSA**Fecha** 02/04/2012**Actividad** FORMACIÓN -RRHH

ARISO,

Contactos

Nuria Garcia-Adjunta a Dirección

Notas

Gestión RRHH- PR14-S01

Formación personal interno; 38 personas

Organigrama. Anexo 3 del manual, 7.3.12.

Administración general, Atención a la colegiada, Soporte, Estudios técnicos, Desarrollo profesional

Descripción puestos de trabajo: [OM.Se está trabajando en la creación de fichas de puesto de trabajo.](#)

Administrativa de atención colegial

Detección necesidades formación

[OM.Trabajando en un plan de acogida](#)[Plan de formación 2012;](#)



Bureau Veritas Certification

Curso acogida ISO y RRHH (cierre NC auditoria interna)- Marc Fortes, Galo Quintanilla. Formadores: Gabriel Bronchales y Nuria Garcia. 13.03.12.
Curso Dirección y Gestión RRHH, formación on-line, plataforma BV, mayo-julio 12.
Indicador formación 2011-informe anual

Auditor ANA MARIA LLUSSA

Fecha 02/04/2012

Actividad INFRAESTRUCTURA

ARISO,

Contactos

Nuria Garcia-Adjunta a dirección
Laura Rausell-Área Informática

Notas

Mantenimiento informático-25.01.12
Administración de usuarios-25.01.12
Seguridad informática-25.01.12
Incidencias informáticas-25.01.12
Hardware y software
[Mantenimiento de edificios e instalaciones PR17-S02](#)
[climatización, protección contra incendios -comunidad](#)
[Responsable de mantenimiento interno-pequeñas averías](#)

Proveedor-servicio externalizado: Softeng/Software Enginyers
Contrato global, 26 marzo 2012:

1. Subscripción Portal Builder, mantenimiento IV, Alojamiento IV, mantenimiento Infraestructura Datacenter, mantenimiento Ulisses, mantenimiento sistemas COIB,

Base de datos de tareas de Softeng; sistema de reporting de incidencias y requerimientos; conjuntamente con el responsable interno Laura Rausell y personal de Softeng, David Rangel.

Copias de seguridad: semanales, mensuales y anuales. Se guardan en el banco.

Auditor ANA MARIA LLUSSA

Fecha 02/04/2012

Actividad SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

ARISO,

Contactos

Rosa Rivas-Responsable Administración Colegial
Gabriel Bronchales-Responsable Calidad

Notas

8.2.1.Evaluación de la satisfacción:
Procedimiento Medida de la satisfacción 7.03.12
Gestión informatizada a través de Ulisses
Seguimiento global a través del informe anual (revisión por la dirección)
3 líneas: Asesoría (semanalmente), Nuevas colegiadas (a los 3 meses), formación (in situ)
Encuestas específicas
p.ej. Asesoría "Responsabilidad Profesional", encuesta on-line; Asesora: Isabel Pera
semana del 19 al 23 de marzo; 10 encuestas enviadas; 3 respuestas recibidas. Indicador objetivo: mínimo 3,5/5

Borsa de treball; el servicio se ha externalizado recientemente (CvTools) por lo que todavía no se ha evaluado el servicio. Ver en próximo seguimiento.

"Grup 65": se valora la parte de formación y las actividades/salidas.

No conformidades, acciones correctivas y preventivas-Reclamaciones:

PR13-O01- Control servicio no conforme
PR13-O02- Acciones correctivas y preventivas
PR12-O02-Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos
Gestión Ulisses- BD que permite dar tratamiento a sugerencias, quejas, felicitaciones, no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Auditorias internas:

Periodicidad 1 vez/año
Procedimiento PR05-E01.Auditoria interna
Informe auditoria interna-realizado externamente el 28 de febrero 12. Se detectan 3 NC.



Bureau Veritas Certification

Emplazamientos (incluidos en el alcance de la auditoría)

Head Office

| | |
|--------------------------|---|
| Nombre del Emplazamiento | COL LEGI OFICIAL D INFERMERIA BARCELONA |
| Dirección | INFERMERS DE BARCELONA C/ PUJADES, 350 |
| Ciudad | BARCELONA |
| Provincia | - |
| País | Spain |
| Código postal | 08019 |
