

#### Título

## EJEMPLO DE IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL SERVICIO DE LOGÍSTICA DEL C.H.U. ALBACETE

#### Clasificación

05- Calidad

**Palabras clave:** NORMA-ISO, LOGÍSTICA

#### Autores

PEDRO IBAÑEZ JIMENEZ; LIDIA FIGUEROLA SANCHIS; YOLANDA FERNANDEZ CASILLAS; ANTONIO BLANCO GOMEZ;

### INTRODUCCION

El objetivo de este trabajo ha sido conseguir la acreditación a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 mediante la introducción de principios de Sistemas de Gestión de Calidad en el Servicio de Logística del CHU-Albacete, como proceso innovador dentro de la estructura organizativa sanitaria para satisfacer las necesidades de los clientes y conseguir resultados sobresalientes en los servicios prestados.

### MATERIAL Y METODOS

· Estudio y Formación: Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, asesorados por empresa externa. · Definición de la Política Calidad del Servicio de Logística. · Diseño de Plan de Trabajo y desarrollo de fases · Definición y desarrollo de los Procesos que aporten valor, secuencias e interacciones · Elaboración del Manual de Calidad del Servicio · Definición, control y archivo de los documentos exigidos por la Norma · Identificación y control de registros del SGC · Evaluación del sistema: procesos de seguimiento, medición, detección de no conformidades, encuestas de satisfacción al cliente, desviaciones, análisis de datos, medidas correctoras y mejoras. · Auditoria Interna · Auditoria Externa por organismo de certificación RESULTADOS · Obtención del Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad · Ser pioneros en la región en este tipo de implantación · Promover en el área económica de un centro hospitalario, el enfoque basado en procesos · Disponer de un Manual de Calidad, estructurado, participativo y consensado como herramienta base de trabajo · Mejorar el ambiente de trabajo · Mayor implicación de la plantilla del Servicio · Mayor organización y seguimiento en las actividades desempeñadas · Familiarización y mentalización del personal en la mejora continua · Identificación de las no conformidades y acciones correctivas · Identificación de las oportunidades de mejora · Desarrollo de acciones preventivas · Mayor satisfacción de nuestros clientes · Mejorar el desempeño de nuestro trabajo

### CONCLUSIONES

La implantación de principios de calidad en el Servicio de Logística del CHU-Albacete, conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, ha permitido que se sistematicen sus procesos, ser más eficaz en sus tareas e introducir la mejora continua mediante revisiones periódicas, en aras a satisfacer principalmente a sus clientes así como a sus propios profesionales.