



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TEMA:

**ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2008 APLICADO
EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL
DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL GUAYAS**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

PRESENTADO POR

SR. JOSÉ VICENTE OROZCO FARÍAS

GUAYAQUIL, 2015

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada de este proyecto está dedicada a mis padres Sr. Vicente Orozco y Sra. Sonia Farías, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora.

Su lucha insaciable ha hecho de ellos el gran ejemplo a seguir, no solo para mí, sino para mis hermanos. También dedico este proyecto a mi esposa, Ing. Gissela Peña, compañera inseparable e incondicional en cada jornada de mi vida. Ella represento gran esfuerzo y apoyo en momentos de cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos hubiese podido ser.

José Vicente Orozco Farías

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradezco a mi director de tesis, Ing. Carlos Villegas Sánchez.

A mis padres que a lo largo de toda mi vida estudiantil han apoyado y motivado mi formación académica, no dudando de mi capacidad.

A mi esposa por su apoyo incondicional para conseguir mis metas profesionales.

A mis profesores a quienes les debo parte de mis conocimientos y a esta prestigiosa universidad que me dio cabida para prepararme para un futuro profesional.

José Vicente Orozco Farías

DECLARACION EXPRESA

"La responsabilidad de las ideas, resultados y propuestas del contenido de este Proyecto de Investigación, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL".

José Vicente Orozco Farías

INDICE GENERAL

UNIDAD 1

Marco Teórico

1.1 El Sistema de Seguridad Social en el Ecuador	1
1.2 La seguridad Social en el Ecuador	3
1.3 La Calidad en el Servicio	8
1.4 Normas ISO	10
1.5 Los Sistemas de Gestión de Calidad.....	12

UNIDAD 2

Antecedentes

2.1 El Sistema de Gestión de Calidad del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	14
2.2 El Proceso de Implementación	15

UNIDAD 3

El S.G.C. del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

3.1 Manual de Calidad del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	29
3.2 Documentos Obligatorios	65

UNIDAD 4

Análisis del cumplimiento del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 9001-2008 aplicado en la Dirección Provincial del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Guayas

4.1 Evaluación al S.G.C. del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	70
4.2 Porcentaje de Cumplimiento de la Norma ISO 9001 – 2008	72
4.3 Percepción de los Clientes respecto a los Parámetros de la Norma ISO	76
4.3.1 Satisfacción Cliente Interno.....	76
4.3.2 Satisfacción Cliente Externo	85

UNIDAD 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	94
5.2 Recomendaciones	96

BIBLIOGRAFIA.....	97
--------------------------	-----------

INDICE DE ILUSTRACIONES

GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Organigrama del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	17
Gráfico No. 2: Mapa de Proceso – línea base	20
Gráfico No. 3: Mapa de Proceso – Estratégico	21
Gráfico No. 4: Mapa de Proceso – Final	26
Gráfico No. 5: Cumplimiento Requisitos: Revisiones por la Dirección	72
Gráfico No. 6: Cumplimiento Requisitos: Recurso Humano	73
Gráfico No. 7: Cumplimiento Requisitos: Servicios del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	74
Gráfico No. 8: Cumplimiento Requisitos: Seguimiento –Medición y Mejora.....	75
Gráfico No. 9: Nivel de Satisfacción del Cliente Interno.....	78
Gráfico No. 10: Satisfacción del Cliente Interno - Parámetros	80
Gráfico No. 11: Satisfacción del Cliente Interno Administrativo	81
Gráfico No. 12: Satisfacción del Cliente Interno Administrativo - Parámetro.....	82
Gráfico No. 13: Satisfacción del Cliente Interno Área Salud.....	83
Gráfico No. 14: Satisfacción del Cliente Interno Área Salud-Parámetro.....	84
Gráfico No. 15: Satisfacción General del Cliente Externo.....	87
Gráfico No. 16: Satisfacción General del Cliente Externo - Parámetro.....	88
Gráfico No. 17: Satisfacción del Cliente Externo – Administración	89
Gráfico No. 17: Satisfacción del Cliente Externo AdmiN. – Parámetro.....	90
Gráfico No. 18: Satisfacción del Cliente Externo Salud	91

Gráfico No. 19: Satisfacción del Cliente Externo Salud- Parámetro	92
--	----

TABLAS

Tabla No. 1-A: Documentos Normativos.....	23
--	----

Tabla No. 1-B: Documentos Normativos.....	24
--	----

ANEXOS

ANEXO No. 1: Estructura Orgánica de los Procesos Operativos	99
--	----

ANEXO No. 2: Estructura Orgánica de los Procesos de Apoyo	100
--	-----

UNIDAD 1

MARCO TEÓRICO

1.1 EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR

Desde su concepción la Seguridad Social es considerada como un derecho que tiene una persona de acceder, por lo menos, a una protección básica para satisfacer estados de necesidad.

Este concepto nace como tal en la Alemania de Káiser a inicios del siglo XVII, producto del proceso de industrialización, las fuertes luchas de los trabajadores, la presión de las iglesias, de algunos grupos políticos y sectores académicos de la época.

Durante ese tiempo los trabajadores se organizaron en asociaciones de autoayuda solidaria, tales como las mutuales de socorro mutuo, las cooperativas de consumo y los sindicatos.

Todo esto conlleva a que el Estado se comprometa en proporcionar protección al trabajador, en caso de perder su base existencial por enfermedad, accidente, vejez o invalidez total o parcial.

En este sentido el tema ha llevado a cada nación a organizarse con el objeto de configurar variados modelos al servicio de este objetivo, concibiendo al Estado como el actor principal promotor de esta política socioeconómica, debido a en gran medida los programas de seguridad social deben estar incorporados en la planificación general del país convirtiéndose de esa manera en política de Estado.

Los planes y políticas sociales que promulgan garantizar y asegurar el bienestar de los ciudadanos son financiados con los presupuestos estatales, deben tener carácter gratuito, siendo posibles gracias a fondos procedentes del erario público, mismo que proviene de las imposiciones fiscales con que el Estado grava a los propios ciudadanos.

Generando con ello un Estado de bienestar donde las clases inferiores de una sociedad son las más beneficiadas por una cobertura social que no podrían alcanzar con sus propios ingresos.

De manera general un Sistema de Seguridad Social engloba temas como la salud pública, el subsidio al desempleo, o los planes de pensiones y jubilaciones y otras medidas que pretenden en el mejor de los casos asegurar niveles mínimos de dignidad de vida a todos los ciudadanos al mismo tiempo que intentan corregir los desequilibrios de riqueza y oportunidades.

1.2 LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

Decreto Ejecutivo N° 018 publicado en el Registro Oficial N° 591 del 13 de marzo de 1928. El gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, mediante Decreto N° 018, del 8 de marzo de 1928, creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones.

La Ley consagró a la Caja de Pensiones como entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, con aplicación en el sector laboral público y privado.

Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuorio. En octubre de 1928, estos beneficios se extendieron a los empleados bancarios.

En octubre de 1935 mediante Decreto Supremo No. 12 se dictó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se crea el Instituto Nacional de Previsión, órgano superior del Seguro Social que comenzó a desarrollar sus actividades el 1º de mayo de 1936.

Su finalidad fue establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el Seguro Voluntario y ejercer el Patronato del Indio y del Montubio.

En la misma fecha inició su labor el Servicio Médico del Seguro Social como una sección del Instituto.

En febrero de 1937 se reformó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se incorporó el seguro de enfermedad entre los beneficios para los afiliados. En julio de ese año, se creó el Departamento Médico, por acuerdo del Instituto Nacional de Previsión.

En marzo de ese año, el Ejecutivo aprobó los Estatutos de la Caja del Seguro de Empleados Privados y Obreros, elaborado por el Instituto Nacional de Previsión. Nació así la Caja del Seguro Social, cuyo funcionamiento administrativo comenzó con carácter autónomo desde el 10 de julio de 1937.

El 14 de julio de 1942, mediante el Decreto No. 1179, se expidió la Ley del Seguro Social Obligatorio. Los Estatutos de la Caja del Seguro se promulgaron en enero de 1944, con lo cual se afianza el sistema del Seguro Social en el país.

En diciembre de 1949, por resolución del Instituto Nacional de Previsión, se dotó de autonomía al Departamento Médico, pero manteniéndose bajo la dirección del Consejo de Administración de la Caja del Seguro, con financiamiento, contabilidad, inversiones y gastos administrativos propios.

Las reformas a la Ley del Seguro Social Obligatorio de julio de 1958 imprimieron equilibrio financiero a la Caja y la ubicaron en nivel de igualdad con la de Pensiones, en lo referente a cuantías de prestaciones y beneficios.

En septiembre de 1963, mediante el Decreto Supremo No. 517 se fusionó la Caja de Pensiones con la Caja del Seguro para formar la Caja Nacional del Seguro Social . Esta Institución y el Departamento Médico quedaron bajo la supervisión del ex -Instituto Nacional de Previsión.

En 1964 se establecieron el Seguro de Riesgos del Trabajo, el Seguro Artesanal, el Seguro de Profesionales, el Seguro de Trabajadores Domésticos y, en 1966, el Seguro del Clero Secular.

En 1968, estudios realizados con la asistencia de técnicos nacionales y extranjeros, determinaron "la inexcusable necesidad de replantear los principios rectores adoptados treinta años atrás en los campos actuariales, administrativo, prestacional y de servicios", lo que se tradujo en la expedición del Código de Seguridad Social , para convertirlo en "instrumento de desarrollo y aplicación del principio de Justicia Social, sustentado en las orientaciones filosóficas universalmente aceptadas en todo régimen de Seguridad Social: el bien común sobre la base de la Solidaridad, la Universalidad y la Obligatoriedad". El Código de Seguridad Social tuvo corta vigencia.

En agosto de 1968, con el asesoramiento de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, se inició un plan piloto del Seguro Social Campesino.

El 29 de junio de 1970 se suprimió el Instituto Nacional de Previsión.

Mediante Decreto Supremo N° 40 del 25 de julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial N° 15 del 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social .

El 20 de noviembre de 1981, por Decreto Legislativo se dictó la Ley de Extensión del Seguro Social Campesino.

En 1986 se estableció el Seguro Obligatorio del Trabajador Agrícola, el Seguro Voluntario y el Fondo de Seguridad Social Marginal a favor de la población con ingresos inferiores al salario mínimo vital.

El Congreso Nacional, en 1987, integró el Consejo Superior en forma tripartita y paritaria, con representación del Ejecutivo, empleadores y asegurados; estableció la obligación de que consten en el Presupuesto General del Estado las partidas correspondientes al pago de las obligaciones del Estado.

En 1991, el Banco Interamericano de Desarrollo, en un informe especial sobre Seguridad Social, propuso la separación de los seguros de salud y de pensiones y el manejo privado de estos fondos. Los resultados de la Consulta Popular de 1995 negaron la participación del sector privado en el Seguro Social y de cualquier otra institución en la administración de sus recursos.

La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, según lo determina la vigente Ley del Seguro Social Obligatorio, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los del Fisco.

El 30 de noviembre del 2001, en el Registro Oficial N° 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, una disposición general.

1.3 LA CALIDAD EN EL SERVICIO

De manera general la calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie, en este sentido la palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

De esta manera la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Otras definiciones de organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad son:

- Definición de la norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.
- Según Luis Andres Arnauda Sequera Define la norma ISO 9000 *"Conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso"*.
- Real Academia de la Lengua Española: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.
- Philip Crosby: *”Calidad es cumplimiento de requisitos”*.
- Joseph Juran: *“Calidad es adecuación al uso del cliente”*.
- Armand V. Feigenbaum: *“Satisfacción de las expectativas del cliente”*.
- Genichi Taguchi: *“Calidad es la pérdida (monetaria) que el producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido”*.
- William Edwards Deming: *“Calidad es satisfacción del cliente”*.

- Walter A. Shewhart: *"La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).*

La calidad nunca se debe confundir con niveles superiores de atributos del producto o servicio, sino con la obtención regular y permanente de los atributos del bien ofrecido que satisfaga a los clientes para los que ha sido diseñado.

1.4 NORMAS ISO

La ISO es un organismo internacional compuesta por los representantes de los cuerpos normativos nacionales con sede en Suiza. La función principal de este organismo es ayudar al fomento y desarrollo de la normalización, contribuyendo eficazmente para facilitar el intercambio mundial de los productos y servicios de todos los países, a través de normas que se aplican a la actividad industrial, comercial y científica.

Una de las principales normas de esta organización es la denominada ISO 9000, documento que establece un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, aplicables en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

Las normas ISO pueden clasificarse de diversas maneras, una de las formas de hacerlo es de acuerdo a si se aplican a productos, procesos o sistemas. El primer tipo hace referencia, por ejemplo, a las características técnicas, de calidad seguridad de un bien o servicio. En cambio, las normas de procesos refieren a las condiciones bajo las cuales los bienes deben ser producidos y los servicios prestados.

Por último, los estándares de sistemas de gestión orientan a las organizaciones para manejar sus actividades creando un marco que permita alcanzar los requisitos e las normas de productos y procesos.

Es importante manifestar que las normas como la ISO debe ir acompañadas por un Sistema de Gestión de Calidad.

1.5 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de la gestión de la calidad (SGS) es aquella parte del sistema de una organización enfocada en el logro de los resultados, en relación a los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una sucesión de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente.

En general, los Sistema de Gestión de Calidad se encuentran basados en normas internacionales de la naturaleza genérica y aplicable a organizaciones de cualquier tipo y tamaño.

En este sentido una infraestructura de la calidad puede ser definida como la totalidad de la red institucional, ya sean agentes públicos o privados, y el marco legal que la regula, responsables de formular, editar e implementar las normas (para el uso común y repetido, dirigidas a lograr el grado óptimo de orden en su contexto dado, tomando en

consideración problemas actuales y potenciales), y dar evidencias de su cumplimiento (mezcla relevante de inspección, ensayos, certificación, metrología y acreditación).

UNIDAD 2

ANTECEDENTES

2.1 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

En el año 2012, luego de un año de trabajo comprometido, la Dirección Provincial Guayas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, recibió la certificación internacional ISO 9001:2008, de gestión de calidad en las áreas de servicios al asegurado y en la atención personalizada de pensiones.

Demostrando con ello la responsabilidad que esta noble institución tiene con sus afiliados, jubilados y pensionistas.

Esta certificación, es un estándar de calidad internacional que promueve la adopción de un enfoque que se sustenta en procesos aplicables en cualquier tipo de industria, empresa o institución en todas las fases y etapas de un sistema de gestión de calidad mejorando su eficacia y superando las expectativas de los asegurados.

De esta manera la implementación de éste proceso significa para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social disponer de un sistema efectivo para la administración y optimización de sus servicios en beneficio de sus asegurados.

A todo esto surge la interrogante, si es que ISO 9001:2008 más Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Guayas, dará como resultado una mejor imagen institucional, servicios de calidad y mejoramiento continuo en los procesos y servicios dirigidos a los afiliados y jubilados.

En base al levantamiento previo de información se puede determinar que para el buen manejo del Sistema de Gestión de Calidad mismo que se encuentra instaurado en las dependencias administrativas se cuenta con una plataforma tecnológica moderna y talento humano calificado que coadyuvaran al cumplimiento de esta norma internacional.

2.2 EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

De manera general el proceso se desarrolló en tres fases:

- Diseño de un sistema de gestión de calidad.
- Implementación del sistema.

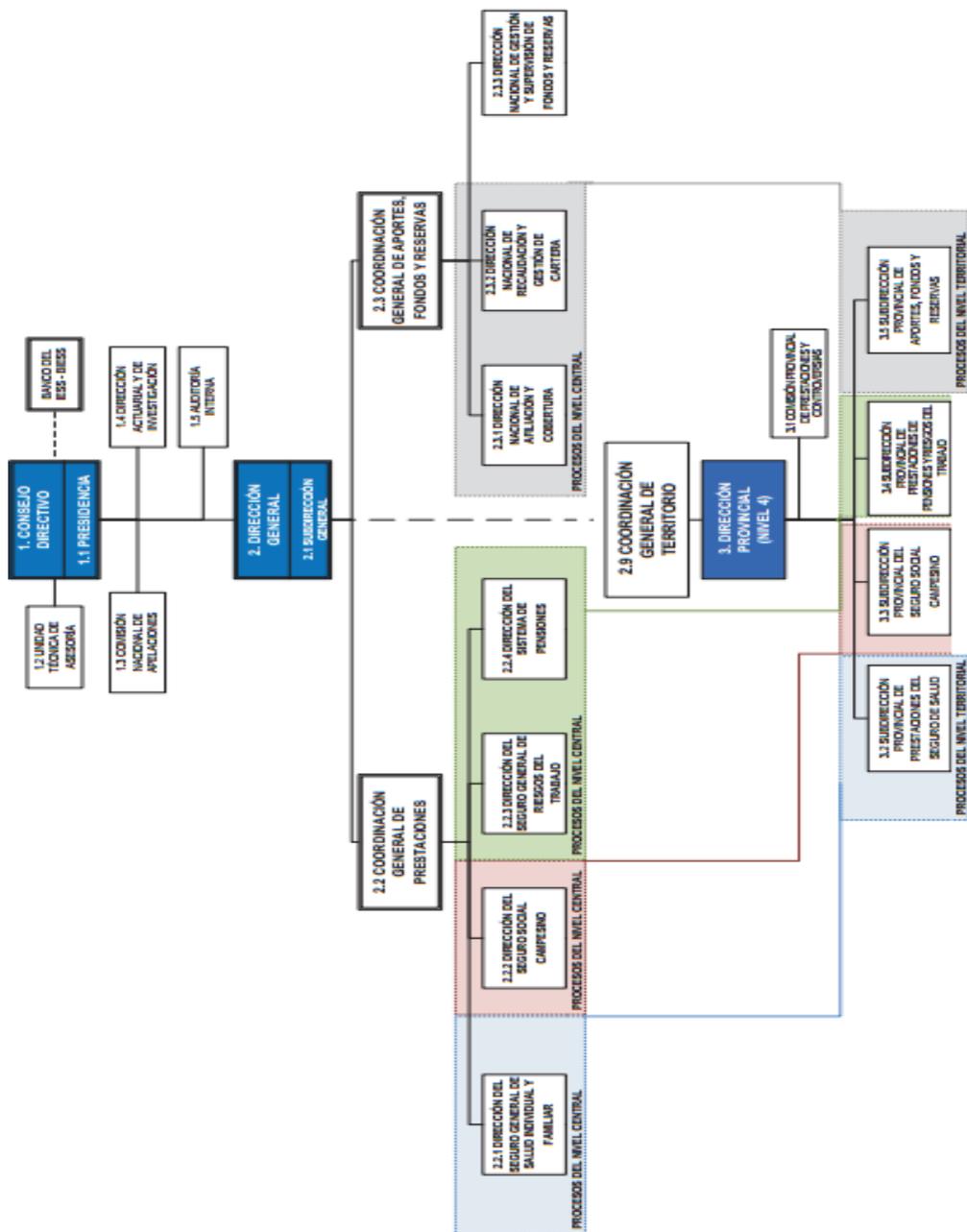
- Certificación realizada por una entidad acreditada externa.

Para empezar a diseñar el Sistema de Gestión de Calidad es primordial conocer la institución, su estructura organizacional y a sus colaboradores, ya que dependerá de la sinergia que ellos muestren dentro del proceso alcanzar el primer objetivo, que es la certificación.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una de las instituciones más importante del país, a través de sus años de existencia ha creado agencias y hospitales a disposición de sus afiliados y jubilados, ampliando su cobertura de servicios, con sus objetivos de orientación al servicio y su compromiso inquebrantable a la población afiliada.

Definido esto se tiene a continuación se presenta el organigrama resumido de los procesos operativos con los que cuenta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el organigrama completo se muestra en el Anexo 1, y en el Anexo 2 se puede observar el organigrama detallado de los procesos de apoyo.

Gráfico No. 1: Organigrama del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social



Fuente: Registros Administrativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El siguiente paso es conocer cuál es el objetivo inherente de la organización, para lo cual nos basamos en la misión de la empresa, su visión y marco de competencia.

Misión: El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social.

Visión: El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

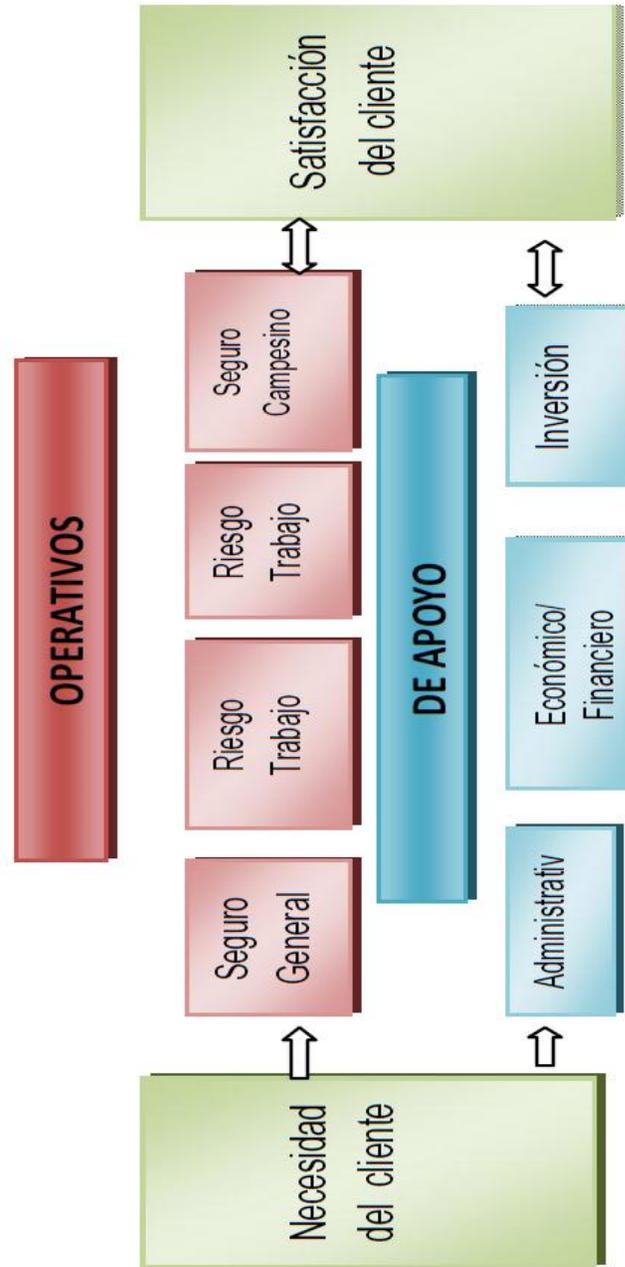
Competencia: La Dirección General es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la ejecución de los programas de protección previsional de la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, con sujeción a los principios contenidos en la Ley de Seguridad Social; de la administración de los fondos propios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de los recursos del Seguro General Obligatorio; de la recaudación de las contribuciones y los

demás ingresos, propios y administrativos; de la gestión ejecutiva del instituto, y de la entrega de información oportuna y veraz al Consejo Directivo.

Tendiendo los pilares fundamentales en los que se basa la institución se establece su estructura orgánica la misma que establece que en conformidad con las disposiciones de la Ley de Seguridad Social y a efectos de establecer la jerarquía de las dependencias en el Instituto, se identifican los procesos de gobierno, la dirección ejecutiva y especializada, y de apoyo y asistencia técnica, como Direcciones. A éstas se subordinan sus respectivas subdirecciones y departamentos.

En primera instancia fue definido el Mapa de proceso, el cual constó de los procesos principales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Gráfico No. 2: Mapa de Proceso – línea base



Elaboración: Autor

Como todo proceso, este se origina desde las necesidades del cliente y tiene como parte culminante la satisfacción del cliente, en este sentido es importante manifestar que el cliente puede ser interno (personal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) o externo (aportantes, pensionados y jubilados).

Para poder dar mayor énfasis fue necesaria la creación de un esquema, este esquema fue crucial ya que es el pilar fundamental y en el que se desarrollan todas las actividades que se llevan a cabo en el proceso de implementación.

Gráfico No. 3: Mapa de Proceso – Estratégico



Elaboración: Registros Administrativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Adicionalmente, tal como lo establece el cuadro anterior, para poder continuar con el proceso de implementación se deben revisar las reglamentaciones en base a la cual el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social está regido.

De esta manera como ente estatal el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social debe pegarse a la constitución y así como a sus políticas internas.

A continuación se detallan los en base a un lista las exigencias.

Tabla No. 1-A: Documentos Normativos

NORMA	AÑO	ARTÍCULOS	TEMAS
Constitución de la República	2008	32	La salud es un derecho que garantiza el Estado.
		34	El derecho de la seguridad social es un derecho irrenunciable.
		360	Atención integral, Fortalecimiento del I Nivel de Atención, Red Pública Integral de Salud.
		369	El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley.
		370	El IESS es responsable de la prestación de salud por contingencias del seguro universal a sus afiliados.
Ley Orgánica de Salud	2006	1	Del Derecho a la salud y protección;
		2	
		13	De la conformación y organización de la Red
		18	Puerta de entrada a la Red Plural.
		7	De la atención por emergencia
		22	
186			
Ley de Derechos y Amparo al Paciente	1995		Derechos y Amparo al Paciente
Ley de Seguridad Social	2001	103	Prestaciones de salud.
		108	Lineamiento de política.
		110	Asignación de funciones.
		111	Administración del seguro general de salud.
		114	Prestadores de servicios de salud.
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud	2002		Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

Tabla No. 1-B: Documentos Normativos

NORMA	AÑO	ARTÍCULOS	TEMAS
Marco Legal del IESS.	1991		Atención a pacientes en unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Resolución C.D. 308	2010.		Reglamento para la atención de salud integral y en red de los asegurados del IESS.
Instructivo 001-2012 del Ministerio de Salud Pública.	2012		Para la viabilidad de la atención en salud en unidades de la red pública integral de salud y en la red privada (complementaria) de prestadores de servicios de salud.
Modelo de Atención Integral en Salud – MAIS -	2012		Modelo de Atención Integral en Salud – MAIS -
Convenio Marco Interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional y el Ministerio de Salud Pública	2012		Para integrar la red pública integral de salud
Norma del Subsistema de Referencia, Derivación, Contrareferencia, Referencia inversa y Transferencia del Sistema Nacional de Salud	2013		Referencia, derivación, contrareferencia, referencia inversa y transferencia del sistema nacional de salud
Norma técnica para la Derivación y Financiamiento de cobertura internacional para la atención integral de salud de usuarios con condiciones catastróficas.	2013		Derivación y financiamiento de cobertura internacional para la atención integral de salud de usuarios con condiciones catastróficas.
Resolución C.D. 457.	2013	Numeral 2.2.1: Literal e)	Criterios técnicos para elegir el prestador de los servicios de salud.
Acuerdo ministerial 1032	2013		Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles
Plan Nacional para el buen vivir	2013 - 2017		Plan Nacional para el buen vivir
Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización	2010		Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización

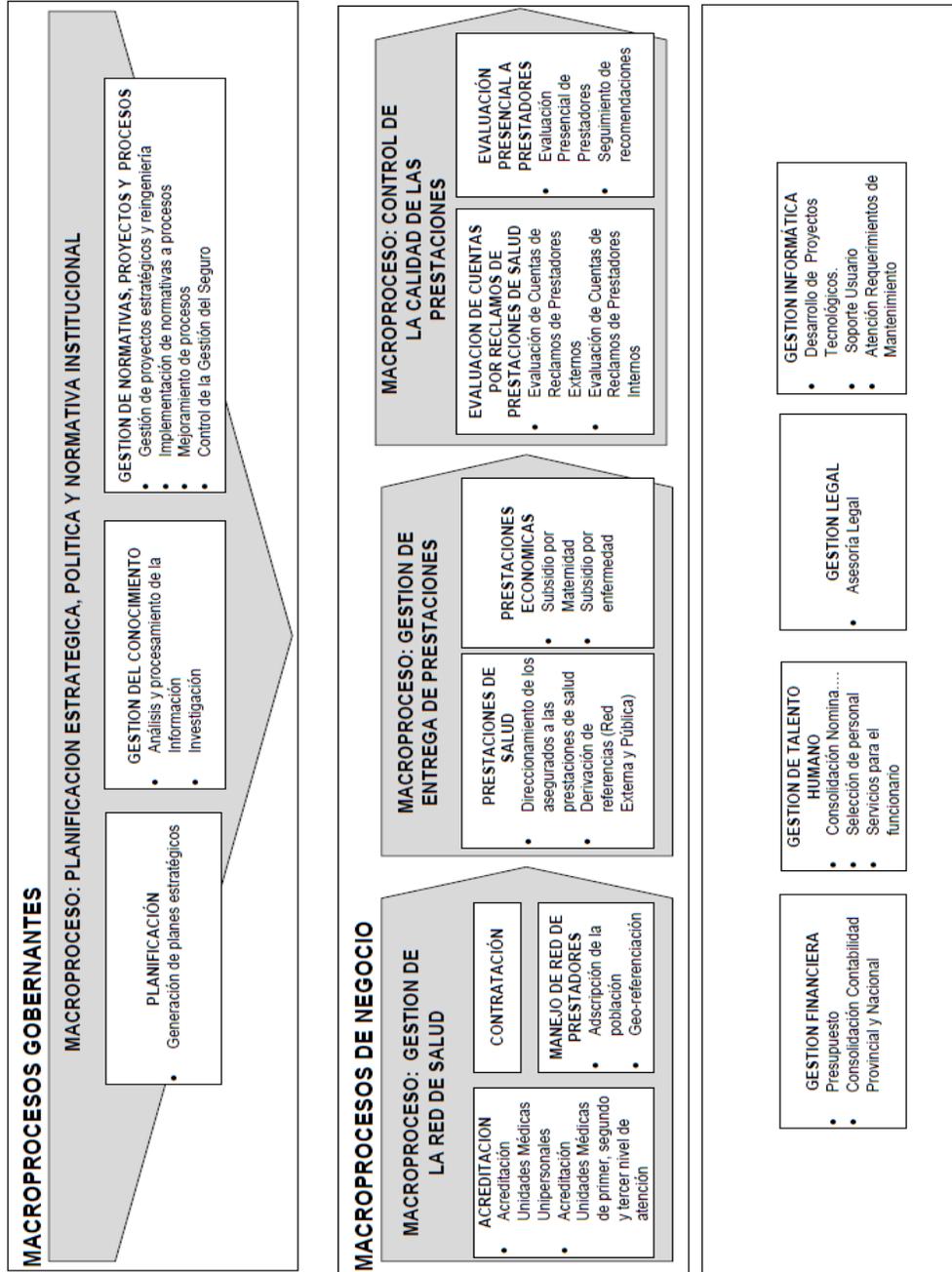
De esta manera, la siguiente etapa fue la de establecer de manera estructural y detallada el Mapa de Procesos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mismo en el que se determinaron los procesos Gobernantes: Planificación, Gestión del Conocimiento, Gestión de Normativa, Proyectos y Procesos.

Los procesos del Negocio están divididos Gestión de Salud, Gestión de Entrega de Prestaciones, y Control de Calidad de las Prestaciones.

Por último pero no menos importante están definidos los procesos de apoyo, estos procesos son los que permitirán que se desarrollen los procesos antes establecidos:

Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Legal y Gestión Informática.

Gráfico No. 4: Mapa de Proceso – Final



Elaboración: Registros Administrativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Una vez establecido el marco regulatorio y el mapa de procesos, las etapas siguientes fueron:

- Diseño del manual de la calidad y los documentos del Sistema de Gestión de Calidad,
- Documentación e Implementación de los procesos operativos.
- Documentación e Implementación de los procesos gobernantes.
- Documentación e Implementación de los procesos de apoyo.
- Auditoría Interna,
- Revisión por la dirección,
- Auditoría de Certificación.

Después del lapso de un año se alcanzó resultados positivos gracias a la perseverancia y compromiso de las subdirecciones de: Servicios al Asegurado, Servicios Internos y Sistema de Pensiones. Forman parte de este proceso otras dependencias como:

Centro de Atención Universal, Recuperación Extrajudicial, Coactiva, Cuentas Individuales, Asesoría y Control Patronal, Talento Humano, Mantenimiento, Servicios Informáticos, Abastecimiento, Compras Públicas, Bodega, Ejecución Presupuestaria, Contabilidad, Atención Personalizada de Pensiones y las Agencias Norte, Urdesa, Alborada, Durán y Milagro, logrando con ello la certificación ISO 9001 – 2008 lo cual representa un proceso de adaptabilidad para todo el recurso humano que forma parte del Seguro Social.

Si bien el Sistema de Gestión de Calidad contempla revisiones periódicas denominadas auditorías que se desarrollan cada año, es importante también conocer la percepción que tiene los clientes tanto interno como externo del servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En este sentido el capítulo siguiente definirá de mejor manera el sistema de Gestión de Calidad a través de Manual de Calidad, y en un capítulo posterior se analizará la percepción de los usuarios.

UNIDAD 3

EI SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

3.1 MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Dentro de la presente sección se muestra el manual de procesos que sustenta el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, su alcance, sus lineamientos y los requisitos que debe cumplir para que el Sistema de Gestión de Calidad pueda tener continuidad y alcanzar.

Es importante manifestar que el todo sistema de gestión de calidad debe estar debidamente documentado, dejando por sentado por que la documentación del mismo puede ser física, electrónica, o en ambas modalidad.

Para nuestro caso en particular el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social decidió implementar un sistema documentado de manera física y electrónica, de esta manera a través de los medios electrónicos se puede tener un acceso a todas las áreas de la organización y de manera impresa se llega a quienes no tienen medios digitales.

A continuación se muestra el manual de calidad del sistema de gestión con el que cuenta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en base aquello al final del capítulo se desarrolla un análisis del cumplimiento de los procesos.

1.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y los documentos que del mismo se derivan son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de nuestra empresa que deben velar por su confidencialidad y control, para lo cual dispondrán de copias controladas.

El Manual de calidad se compone de 8 apartados coherentes con la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

El presente documento sirve de documento guía para conocer como se cumplen los requisitos de la anterior norma internacional.

2.- GENERALIDADES

2.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes y aumentar su satisfacción, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma UNE – EN – ISO 9001:2008.

El cumplimiento de los requisitos de esta norma para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se recogen en el presente documento, al que denominamos Manual de Calidad y todos aquellos que se derivan de éste y que se citan en cada uno de los capítulos que configuran tal documento.

2.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El alcance de nuestra actividad empresarial en el que se engloban los procesos de nuestros servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema, es: “servicios ofertados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a nivel nacional”.

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La empresa ha definido su sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a cualquier organización que necesite demostrar su capacidad para productos o servicios en adelante, el término “producto” engloba a ambos– que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, siendo su objetivo el logro de la satisfacción del cliente.

La documentación del sistema de gestión de la calidad es coherente con los términos y definiciones recogidos en la norma UNE-EN ISO 9000:2005 donde se encuentran descritos los principios de gestión de la calidad, que inciden sobre los factores que permiten la satisfacción del cliente y la mejora continua de la organización.

También incluye una serie de fundamentos que deben ser considerados por las organizaciones cuando definen sus sistemas de gestión de la calidad, de forma que éstos cuenten con una base sólida.

3.- EDICIÓN Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

3.1. OBJETIVO

El objetivo de esta sección del manual es establecer la metodología utilizada para el control de la edición, revisión y distribución del Manual de Calidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El presente manual tiene por objeto mostrar una visión general del sistema de calidad y organización; señalar las funciones que debe realizar el personal, estableciendo las responsabilidades de cada integrante de la sección en los procedimientos y evitar la duplicidad innecesaria; así como lograr calidad, coordinación y uniformidad en el trabajo académico y administrativo.

Además, este manual debe ser un instrumento útil para la información y orientación del personal que labora en la sección.

3.2. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Representante de la Dirección la generación del Manual de Calidad. Es responsabilidad del Representante de la Dirección, la edición,

actualización y control del mismo. Es responsabilidad del Gerente General la aprobación del Manual de Calidad, comunicando a las diferentes secciones a su cargo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y Reglamentarios.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y con los requisitos basados en el Manual de Calidad.

3.3. PROCEDIMIENTO

3.3.1 MODIFICACIONES AL MANUAL

Las modificaciones al Manual de Calidad se realizan a través del representante de la Dirección. En caso de propuestas de modificación aceptadas, el Representante de la Dirección distribuye los cambios autorizados a todos los tenedores de copias controladas del manual.

3.3.2 REVISIONES PERIÓDICAS

Cada año en las reuniones de Verificación del Sistema de Calidad o cuando existan cambios en el Estándar ISO-9001:2008 (o en las regulaciones gubernamentales),

el manual es revisado formalmente por el Representante de la Dirección, y realiza los ajustes pertinentes.

3.3.3 DISTRIBUCIÓN DE MANUALES CONTROLADOS

La actualización y distribución del manual de calidad es realizada por el Representante de la Dirección, quien mediante la página www.Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.gob.ec controla este documento.

3.3.4 DISTRIBUCIÓN DE MANUALES NO CONTROLADOS

Los manuales no controlados están claramente identificados como tales, para los cuales no se requiere actualización ni registro sobre su distribución. Estos son todas copias impresas o electrónicas que se hagan del manual publicado en la página www.Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.gob.ec.

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)

Esta sección del manual de calidad esta referenciada a la cláusula 4 del estándar ISO 9001:2008.

4.1. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

La empresa ha establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos y en la mejora continua de su eficacia, y ajustado a lo especificado en la norma UNE-EN ISO9001:2008.

Para ello el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

- Ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos.
- Ha determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos y la sistemática para su control.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información para realizar el seguimiento de estos procesos.
- Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos.

- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y establecer una mejora continua.

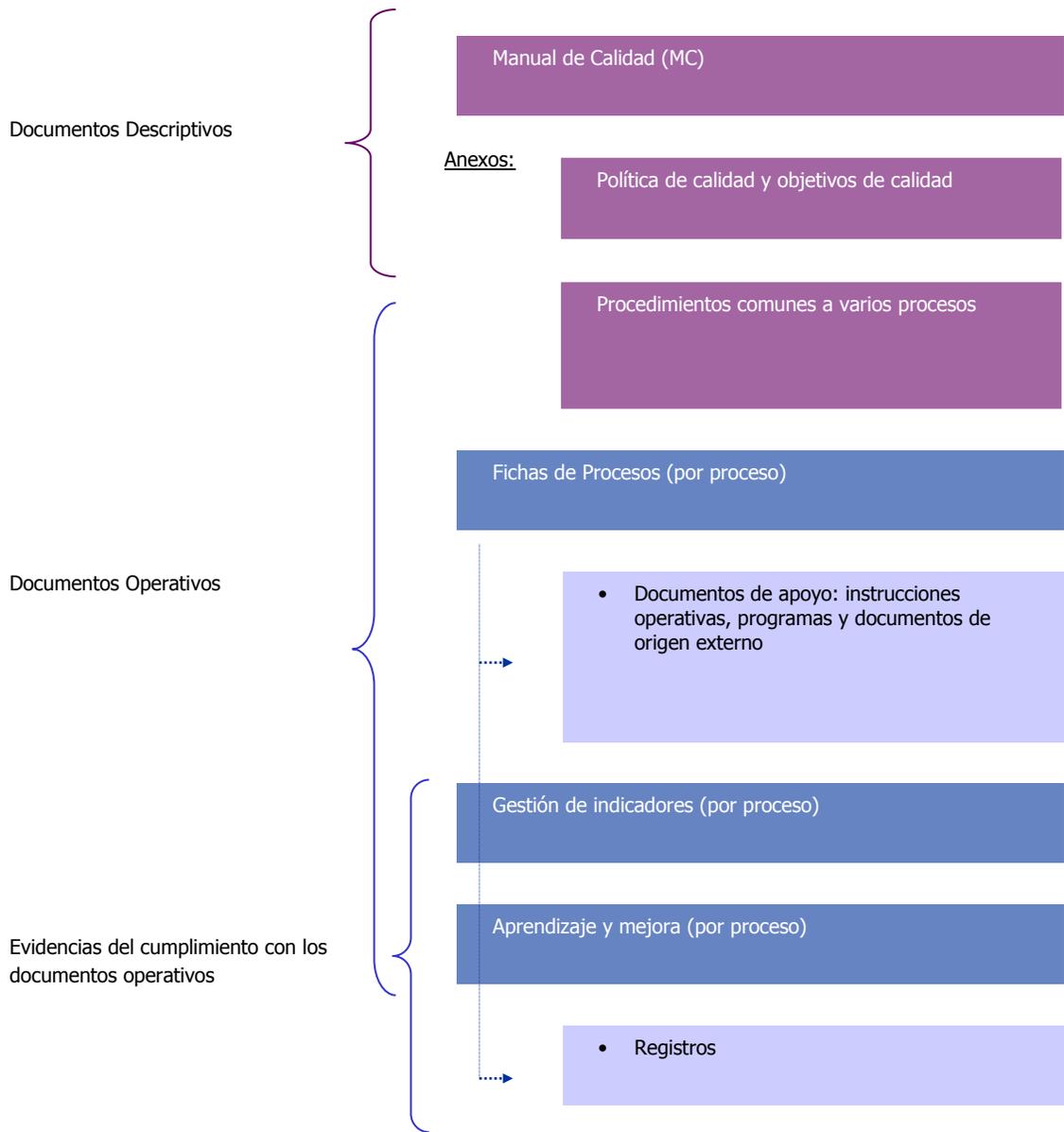
Los procesos definidos para la implantación y el desarrollo del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD configuran el mapa de procesos, que se muestra a continuación, en el que se determinan las interacciones existentes entre ellos.

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso y sus interacciones será determinada en la revisión del sistema.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

El sistema documental establecido para soportar el Sistema de Gestión de Calidad tiene la siguiente estructura:



MANUAL DE CALIDAD

El presente manual de calidad incluye:

- a) el alcance del sistema de Gestión de la calidad, incluyendo los detalles justificación de cualquier exclusión,
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de Gestión de la calidad, o una referencia a ellos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

CONTROL DE DOCUMENTOS

Los Procesos se documentan en una ficha de proceso, una hoja de gestión de indicadores y una hoja de aprendizaje y mejora. En la ficha de proceso se identifican: el responsable del proceso; el diagrama de flujo; los documentos de apoyo y los registros.

A través de la hoja de gestión de indicadores se realiza el seguimiento y control de los indicadores y objetivos del proceso (incluidos, cuando proceda, los de despliegue de la estrategia y los de cumplimiento de requisitos de los servicios).

La hoja de aprendizaje y mejora que recoge todas las acciones de mejora del proceso incluido el histórico de los cambios en la documentación.

Las hojas de gestión de indicadores y de aprendizaje y mejora tienen la consideración de documentos operativos y de registros.

Los documentos de apoyo se refieren tanto a instrucciones de trabajo que, en el caso de que se requieran, describen operaciones repetitivas muy concretas con un mayor nivel de detalle, como a documentos generados en otros procesos o de origen externo (legislación, programas de la administración, entre otros.).

Los registros son los documentos que evidencian el desarrollo de las actividades.

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia está comprometida, a través de su liderazgo como propietarios de procesos, en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- Transmitiendo a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política y los objetivos de la calidad.
- Llevando a cabo las revisiones del sistema de gestión.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

En el proceso de Atención de pedido, junto con la oferta, se determinan los requisitos del cliente y corresponde a los procesos de prestación de servicios de su cumplimiento y la mejora a través de la medición de la satisfacción y la identificación de necesidades y expectativas.

Asimismo, en el procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas), aplicable en todos los procesos, se recoge la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes.

5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La empresa ha definido su Política de la Calidad, que ha sido comunicada a toda la organización para su correcta aplicación y buen desarrollo.

La Política de la Calidad y estrategias son coherentes con el propósito de la Empresa (Misión) y tienen en cuenta el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema.

La revisión de la Política de la Calidad se incluye dentro de la revisión del sistema por la Gerencia.

5.4. PLANIFICACIÓN

En el Planificación se contempla la elaboración y revisión de la planificación estratégica que incluye la determinación de los objetivos de la empresa a medio o largo plazo, coherentes con la política de la calidad, y su despliegue en planes anuales y en los procesos. Así como, la planificación y gestión de aquellos cambios que pudieran afectar a la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

En todos los procesos se han definido actividades de análisis de información y de planificación, entre ellas la determinación periódica de objetivos e indicadores para el seguimiento y control del proceso, incluidos, cuando proceda, los de despliegue de la estrategia y los de cumplimiento de los requisitos de los servicios.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

El buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad de todo el personal de la empresa. No obstante, recae en los propietarios de los procesos, que generalmente coinciden con el gerente, la mayor responsabilidad de dicho buen funcionamiento ya que son los encargados de su gestión.

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad actúa como representante de la dirección para la calidad. La organización general del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se refleja en su organigrama.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La gerencia designa a uno de sus miembros como Responsable del Sistema de Gestión de Calidad quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Aprobar el Manual de Calidad y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la Institución.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad por los propietarios.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de sus necesidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente.

COMUNICACIÓN INTERNA

La gerencia general tiene establecidos procesos apropiados de comunicación (LAN red local, portal en Internet; www.Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.gob.ec, Correo electrónico y centros de información) dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para que la comunicación se lleve a cabo tomando en cuenta la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL

La gerencia revisa el sistema de gestión de la calidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a intervalos planeados, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y efectividad. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejoramiento y la necesidad de cambios al sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y objetivos de calidad.

El Responsable de Calidad actualiza el manual siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera: cambios en la organización, cambios en cualquier proceso, leyes en vigor, normativas que afecten a este manual y auditorias.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja “Modificaciones del Manual” que obra en poder del Responsable de Calidad.

INFORMACIÓN (INPUT) PARA LA REVISIÓN

La información que se presenta durante la revisión por la dirección incluye:

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación del cliente,

- c) desempeño de los procesos y conformidad de los productos,
- d) estado de las acciones preventivas y correctivas,
- e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores,
- f) cambios que pudiesen afectar al sistema de administración de la calidad, y
- g) recomendaciones para mejoramiento.

RESULTADOS (OUTPUT) DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen cualquier decisión y acción relativa a:

- a) la mejora de la efectividad del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto con relación a los requerimientos del cliente, y la necesidad de recursos.

En el proceso estratégico Gestión de Calidad, se establece la realización por la Dirección de una revisión anual del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuadas, y que incluye la evaluación de las

oportunidades de mejora y las necesidades de cambios en el sistema, así como consideraciones sobre la política y los objetivos de la calidad.

6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social determina y provee los recursos necesarios por medio de la elaboración del presupuesto anual para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y continuamente mejora su efectividad, e
- b) incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que tiene responsabilidad definida en el sistema de gestión de calidad es el encargado todo lo relacionado con sus personas

en base a la educación aplicable, formación, habilidades practicas y experiencias a través del proceso de “Gestión del Talento Humano”, en el que se incluyen:

- La competencia necesaria para cada uno de los puestos del Centro.
- Las necesidades de formación de las personas.
- La formación necesaria a todas las personas que realizan actividades que afectan a la conformidad con los requisitos de los servicios prestados por la empresa.
- La evaluación de la eficacia de las acciones formativas desarrolladas.
- La conservación de los registros relativos a la formación de las personas.

6.3. INFRAESTRUCTURA

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social provee y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad a los requerimientos del producto.

Todo esto se logra a través de su asignación en el presupuesto anual, así como contemplándolos en la planeación de nuevos proyectos y estrategias. Incluyendo donde sea aplicable:

a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados (agua, electricidad, etc.),

b) equipos de proceso (tanto hardware como software), y

c) servicios de soporte (tales como transportes o comunicación).

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo adecuado en lo referente a factores físicos y humanos del entorno de trabajos necesarios para lograr la conformidad se determina y gestiona a través del Gestión Financiera, y en lo relacionado con los factores humanos en el proceso de Gestión del Talento Humano".

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (CURSOS/SERVICIOS).

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS CURSOS/SERVICIOS

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social planifica sus servicios dentro de la Gestión Normativa Proyectos y Procesos en lo referente a la determinación de la oferta

educativa y de servicios, en el proceso de Gestión del Talento Humano en cuanto a la planificación en lo que respecta a la prestación de los servicios que presta la institución.

Se establece la sistemática para motivar a los empleados a lograr los objetivos de la calidad, para hacer mejoras continuas y crear un entorno que promueva la innovación. Además incluye la promoción del conocimiento de la calidad y la tecnología a través de toda la organización.

Es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a alcanzar los objetivos de la calidad.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

En el Gestión Normativa Proyectos y Procesos, se determinan los requisitos de los servicios: en base a los requisitos legales así como a cualquier requisito adicional que se considere necesario, los mismos que quedan recogidos en los catálogos y documentos de planificación.

REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON CURSOS/SERVICIOS

Anualmente El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social revisa su oferta educativa y de servicios asegurándose de que tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

A su vez, las solicitudes de matrícula son revisadas para asegurar que los requisitos de los cursos están definidos y documentados, no existen diferencias con relación a lo inicialmente ofertado y se tiene capacidad para cumplirlos.

Cuando se dan modificaciones en las matrículas el *responsable* las comunica al personal docente afectado y se recogen en un documento elaborado para tal fin.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación relativa a la información sobre los servicios y productos que ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La retroalimentación del cliente, incluyendo la medición de la satisfacción, el tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones, se gestiona en cada uno de los procesos operativos definidos en el mapa de procesos.

En el Proceso de Planificación, dentro del plan de comunicación, se establecen los canales según las necesidades determinadas en los procesos.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no diseña ni desarrolla productos nuevos, todos están establecidos por lo cual esta sección está excluida.

7.4. COMPRAS

Las compras se gestionan dentro del proceso de Gestión Financiera y según el Método de Compras y Evaluación de Proveedores que incluye:

- La evaluación y selección de los proveedores que suministran productos o servicios contratados que afectan a la calidad del servicio prestado en El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que tienen un impacto sobre los cursos impartidos.

- Los criterios de la selección, evaluación y reevaluación.
- El registro, en un listado de proveedores aceptables o en evaluación.
- La documentación de los pedidos, donde se recogen los requisitos de compra y su revisión antes de la comunicación al proveedor.
- La verificación (inspección) de los productos comprados para asegurar el cumplimiento de los requisitos de compra especificados.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se han identificado y planificado los procesos de prestación del servicio y se ha asegurado que se llevan a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones incluyen lo siguiente:

- El proceso de Planificación.

- La prestación de los servicios se gestiona en los procesos de Gestión de la Red Salud, Gestión de Red de Prestaciones y Gestión de Calidad de Prestaciones.

Dentro de los objetivos e indicadores establecidos para el seguimiento y control de estos procesos, se incluyen los relativos a la conformidad de los servicios.

VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En los casos en los que los procesos de prestación del servicio deban demostrar su capacidad para alcanzar los resultados que de ellos se espera (por ejemplo, cuando sufren una modificación importante, se realiza una validación de los mismos.

En estos supuestos, se establecerán disposiciones de control que incluirán la verificación de que:

- El proceso está bien diseñado, es completo y cumple con lo previsto.
- La infraestructura (equipos e instalaciones) son los adecuados.

- El personal es el adecuado.
- El seguimiento de los resultados permite detectar deficiencias y oportunidades de mejora.

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

Para los servicios, los mecanismos para la identificación y seguimiento o trazabilidad se establecen a lo largo de la planificación e historial del cliente (proceso de Gestión de Salud y Gestión de Prestaciones).

Todo esto se encuentra dentro de un sistema del cual se guardan respaldos de la información de manera periódica.

PROPIEDAD DEL CLIENTE.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha identificado como bienes del cliente los expedientes académicos y las pruebas evaluativas, que debe cuidar mientras estén bajo su control o utilización.

Los datos personales de los clientes (afiliados, jubilados, pensionista) son custodiados por el *área de auditoria informática*, que velará por el cumplimiento de los requisitos especificados en la ley de seguridad y confidencialidad de datos.

PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

La propia naturaleza de los cursos (intangibles) dificulta la aplicación del requisito 7.5.5. de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 en lo que hace referencia a su manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

La conservación de los documentos es responsabilidad de los departamentos, para lo cual han habilitado áreas o locales para su archivo y estipulado métodos apropiados para su gestión.

La documentación podrá archivar en formato impreso (sobre soporte papel) y/o informático (sobre soporte magnético). En este caso la información se guarda en el "Servidor" del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.

Para acceder a los documentos en formato informático se disponen de códigos de acceso. Estos códigos son asignados por el Responsable de Mantenimiento Informático.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

El Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social evidencia la conformidad de los cursos que imparte mediante el seguimiento y medición de los indicadores y objetivos relativos a los mismos: cumplimiento de citas, cumplimiento de fechas.

Se han definido los siguientes medios para la medición:

- Encuestas de satisfacción.

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha definido sus procesos incorporando la medición, análisis y mejora como una de sus actividades (Evaluación de la eficacia del proceso), de forma que se garantice y asegure:

- La conformidad la satisfacción del cliente.
- La conformidad del sistema de gestión de la calidad y su mejora continua.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Definida como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, aclarando además un aspecto muy importante sobre las **quejas de los clientes**: su **existencia** es un claro indicador de una **baja satisfacción**, pero su **ausencia** no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la institución, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social realiza el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente y de su personal.

Ha identificado como clientes a:

- *Jubilados*
- *Pensionados*
- *Afiliados*
- *Empleados.*

Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos de los procesos gobernantes, así como su satisfacción por parte de los usuarios de los servicios recibidos.

Se ha determinado que la satisfacción de los clientes y de las personas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se mida directa e indirectamente:

- La medición directa se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya planificación es responsabilidad de la Dirección (Proceso de Planificación).
- La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones siguiendo lo indicado en el “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)”.

AUDITORÍA INTERNA

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social realiza a intervalos planificados auditorías internas para determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y su implantación y eficaz mantenimiento respecto a:

- Las disposiciones planificadas de los servicios.

- Los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías internas se realizan según se indica en el “Procedimiento de Auditorías Internas” donde se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Los responsables de las áreas auditadas deben asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias según lo establecido en el “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)”.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social realiza el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad según se indica en el “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)”.

Para cada proceso, además de su Ficha, se ha elaborado una hoja denominada “Gestión de indicadores” a través de la cual se realiza el control y seguimiento de los

objetivos establecidos con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevarán a cabo las correspondientes acciones de mejora (correcciones y acciones correctivas) cuya gestión se recoge en la hoja de “Aprendizaje y Mejora” de cada uno de los procesos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS CURSOS/SERVICIOS

EL Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha definido las características que se deben cumplir atendiendo a los siguientes aspectos:

- Efectividad del servicio (*satisfacción y/o recuperación del paciente*).
- Efectividad de prestaciones; (*cumplimiento de la programación, fechas, tiempos*)

En la hoja de “Gestión de Indicadores” de los procesos de “Gestión de Prestaciones” y de “Gestión de Salud” se establecen los objetivos e indicadores asociados a las características a medir y la sistemática para hacer el seguimiento.

Se consideran cursos conformes aquellos que *cumplen los objetivos establecidos para las características definidas*.

La evidencia de la conformidad de los cursos y de su aprobación se documenta en la hoja de “Gestión de Indicadores”.

Cuando se determina que un curso no cumple los requisitos establecidos se actúa según lo indicado en el “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)”.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

En el “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)” se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto/curso/servicio no conforme.

Se mantienen registros de las acciones de mejora derivadas de las no conformidades detectadas y de su verificación para demostrar la conformidad con los requisitos en la hoja de “Aprendizaje y Mejora” de los procesos.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras en su eficacia, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social estructura sus procesos de forma que cada uno de ellos identifica, recopila y analiza los datos que le son relevantes para su gestión.

Los “*Informes de Conclusiones*” y la “*Memoria-Valoración*” que elabora cada equipo de proceso evidencian el tratamiento que se realiza de los datos con el fin de proporcionar información para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.5. MEJORA

MEJORA CONTINUA

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su sistema de gestión.

La mejora se planifica y gestiona en cada proceso por medio de la correspondiente hoja de “Aprendizaje y Mejora” y de la evaluación de la eficacia de los

procesos que se realiza según lo recogido en el “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)”.

Los procesos están definidos de acuerdo con el ciclo de la mejora continua: se parte de analizar la información relevante (incluye necesidades y expectativas de los grupos de interés) para establecer los objetivos e indicadores del proceso, las acciones a desarrollar para su consecución a las cuales se les realiza el seguimiento y control para garantizar que se consiguen los objetivos establecidos y detectar las desviaciones o áreas de mejora. Se cierra el ciclo con la evaluación de la eficacia de la gestión del proceso.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social analiza las causas de las no conformidades reales o potenciales y determina e implanta acciones correctivas y preventivas con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.

La sistemática para su gestión se define en los siguientes documentos:

- El “Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora (Gestión de NNCC-AACC-AAPP)” donde se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el

tratamiento de las no conformidades reales y potenciales, acciones correctivas y acciones preventivas.

- La hoja de “Aprendizaje y mejora” donde se registran tanto las acciones implementadas como los resultados de las mismas.

3.2 DOCUMENTOS OBLIGATORIOS

Entre los documentos que de manera obligatorios son exigidos para el cumplimiento de esta norma internacional se tienen de manera estricta la documentación de 6 procedimientos definidos como obligatorios los mismos que se listan a continuación:

- 4.2.3 Control de los documentos.
- 4.2.4 Control de los registros.
- 8.2.2 Auditoría interna.
- 8.3 Control del producto no conforme.
- 8.5.2 Acción correctiva.

- 8.5.3 Acción preventiva.

De la misma manera se enlistan los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008, estos registros permiten mantener un control exhaustivo del cumplimiento de aplicación de la norma.

5.6.1 Revisión por la dirección

6.2.2 e) Educación, formación, habilidades y experiencia

7.1 d) Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos

7.2.2 Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.4 Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria

7.3.5 Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria

7.3.6 Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria

7.3.7 Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria

7.4.1 Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas

7.5.2 d) Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores

7.5.3 Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito

7.5.4 Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso

7.6 a) La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales

7.6 Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos

7.6 Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición

8.2.2 Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento

8.2.4 Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto

8.3 Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido

8.5.2 e) Resultados de la acción correctiva

8.5.3 d) Resultados de la acción preventiva

En este sentido todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad tienen que controlarse de acuerdo con el apartado 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2008, o, en el caso particular de los registros, de acuerdo con el apartado 4.2.4.

Este artículo está basado en información contenida en el documento ISO/TC 176/SC 2/N 525R2 Orientación sobre los requisitos de Documentación de la Norma ISO 9001:2008

UNIDAD 4

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 9001-2008 APLICADO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL GUAYAS

4.1 EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

El “Análisis del cumplimiento del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008 aplicado en la Dirección Provincial del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL GUAYAS” es de vital importancia ya que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al ser una empresa de servicios de alta cobertura a nivel nacional se brinda al público en general servicios de calidad avalados mediante una certificación emitida por una compañía experta y de alto prestigio en el mercado nacional e internacional.

Con la consecución y mantenimiento de la calidad se garantiza que los procesos sean más eficientes, además de la generación directa de acciones de servicio en favor de todos los afiliados que acuden a las diferentes dependencias que se mantienen en la

Seguridad Social, la justificación radica en las actividades que se desarrollan en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en beneficio de sus afiliados y la importancia contempla planes de acción para que el cliente se sienta conforme de estar afiliado y representado por una institución sólida y que busca mejora en todas las actividades y servicio que se ofrecen.

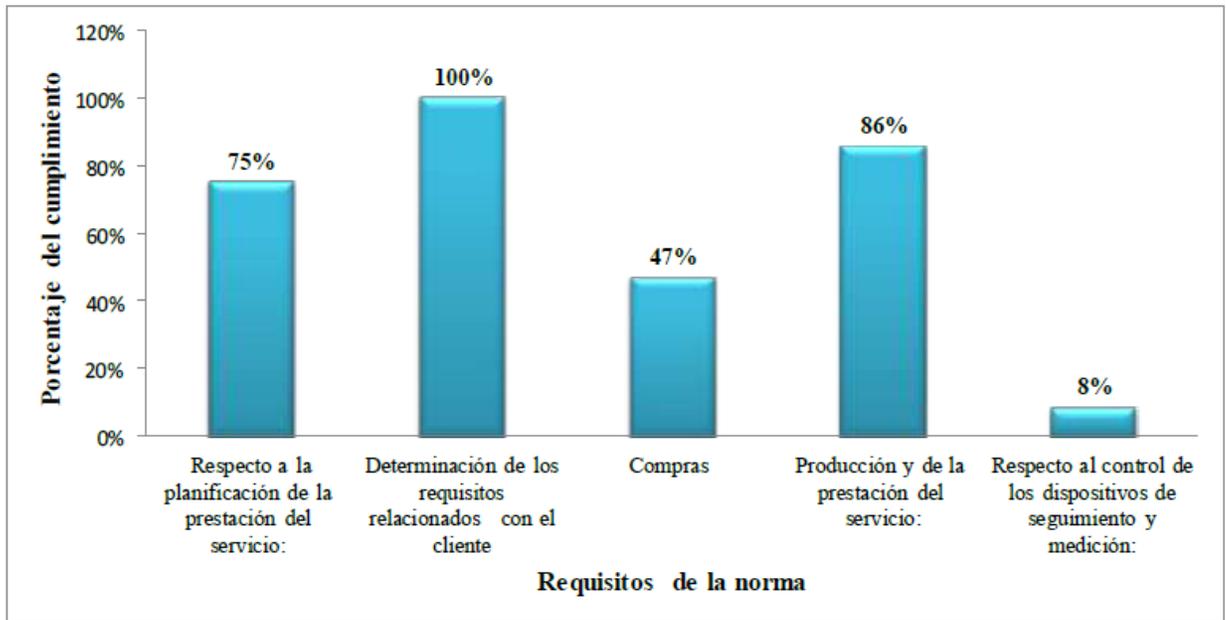
En este sentido la caja de seguro, los hospitales, las dependencias de salud y todas las entidades relacionadas directa e indirectamente por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, están en un termómetro en calidad y servicios más aun cuando estas dependencias son autónomas en las actividades, es decir manejan sus recursos y buscan tomas de decisiones acorde a la realidad de cientos de afiliados o pacientes que buscan repuesta a los múltiples productos que ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Se ha evaluado el cumplimiento que se le está dando al Sistema de Gestión de Calidad así como la percepción que tienen los clientes del servicio (Afiliados, Jubilados, Pensionistas, Proveedores) así como la percepción de los usuarios internos (Personal Administrativos).

4.2 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001 – 2008

Luego de dos años de implementada la norma, se ha evaluado el cumplimiento que se muestra teniendo los siguientes resultados.

Gráfico No. 5: Cumplimiento Requisitos: Revisiones por la Dirección

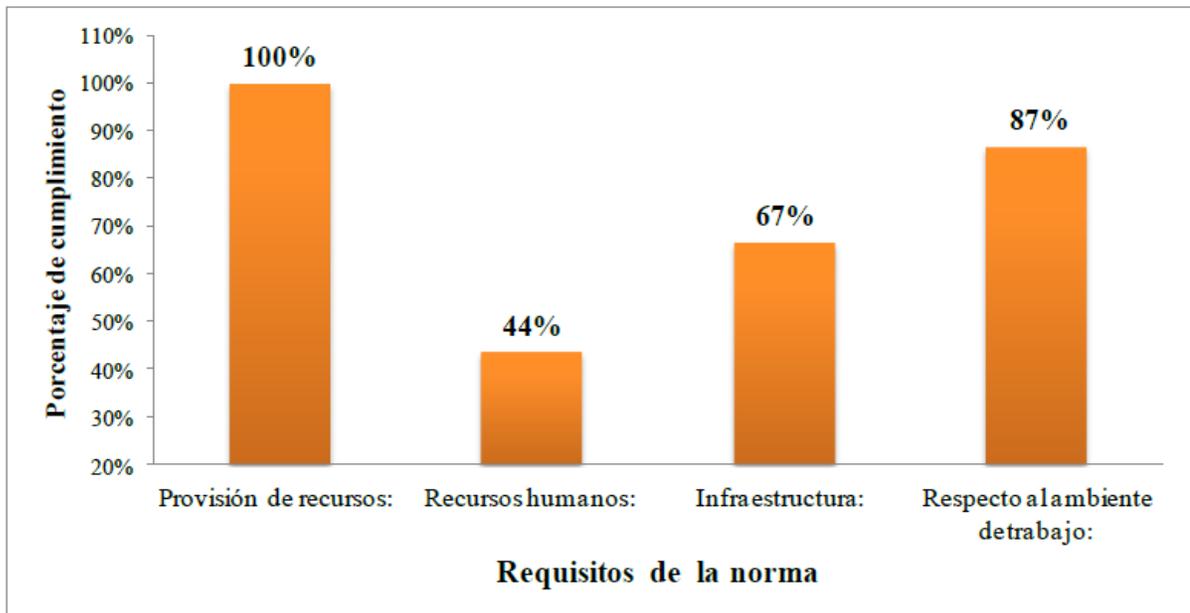


Elaboración: Autor

El análisis de los requisitos generales empiezan con el análisis de las responsabilidades de la dirección donde se puede observar que se cumple 89% en lo que respecta la política de calidad, pero en 23% en relación a las revisiones por la dirección.

Analizando los apartados respecto a la Gestión de Recursos que exige la norma se tiene que la Previsión de Recursos se cumple en 100% mientras que en lo que respecta al Recurso humano el porcentaje de cumplimiento es del 44%.

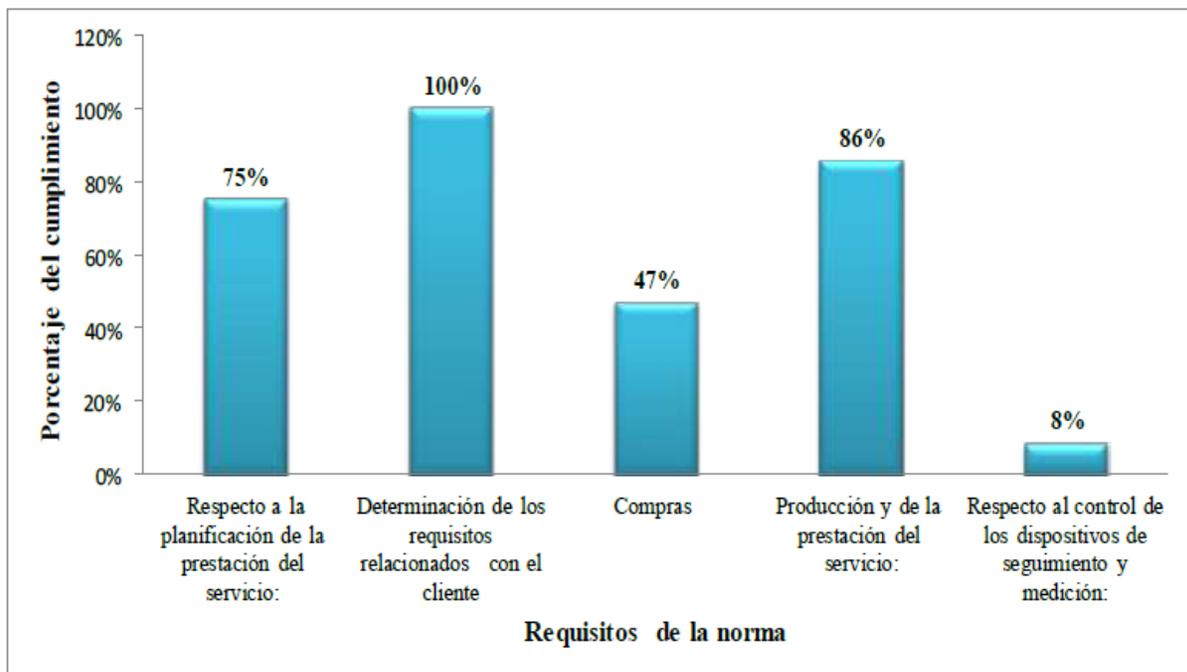
Gráfico No. 6: Cumplimiento Requisitos: Recurso Humano



Elaboración: Autor

Referente a la prestación de servicios, se tienen los siguientes resultados: la Determinación de los requisitos relacionados con el cliente se cumplen en su totalidad, seguidos por Producción y prestación de servicios se cumple en un 86%, en tercera posición se ubican la planificación de la prestación del servicio, le sigue Compras con el 47% y al final se tiene el Control y seguimiento con el 8%.

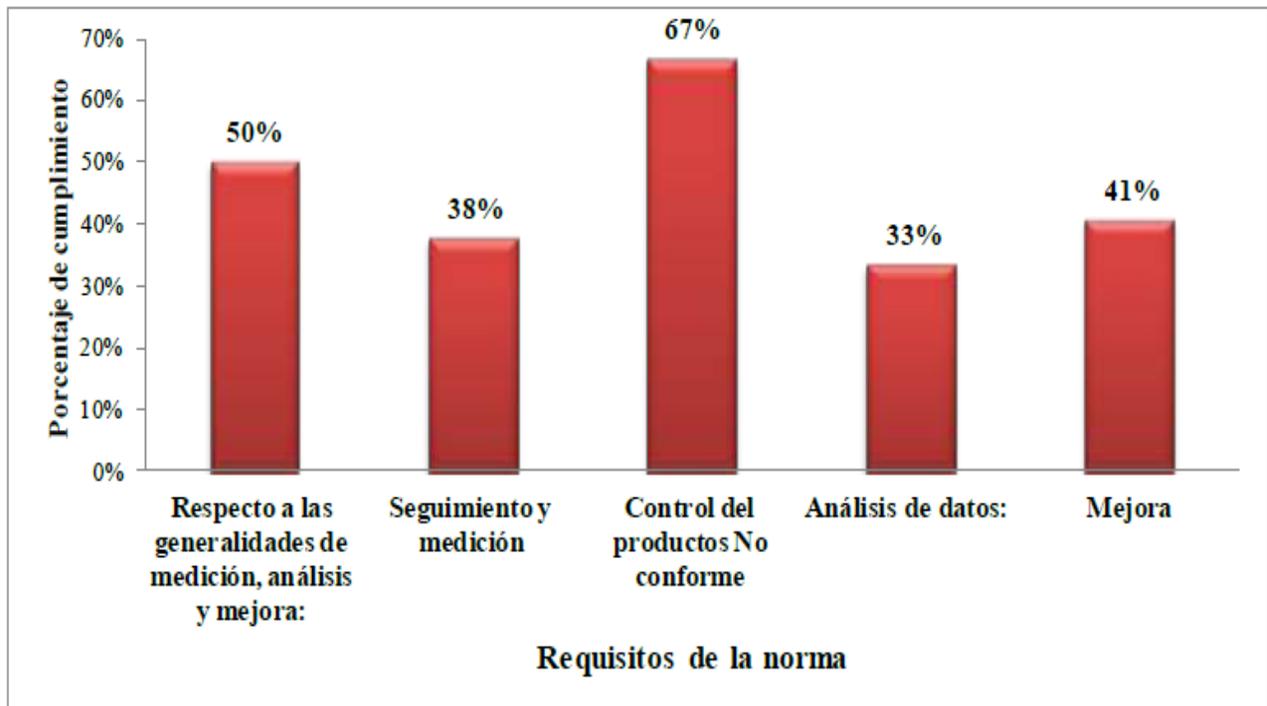
Gráfico No. 7: Cumplimiento Requisitos: Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social



Elaboración: Autor

La Medición, Análisis y Mejora del sistema se cumple en los siguientes porcentajes: control del Servicios No conforme 67%, Generalidades de Medición Análisis y Mejora 50%, Mejora de los procesos y servicios 41%, Seguimiento y Medición 38% y Análisis de Datos 33%.

Gráfico No. 8: Cumplimiento Requisitos: Seguimiento –Medición y Mejora



Elaboración: Autor

4.3 PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES RESPECTO A LOS PARÁMETROS DE LA NORMA ISO 9001 – 2008

Para poder evaluar la interrogante ¿Se hace un buen trabajo en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Guayas por mantener y mejorar la gestión de calidad ISO 9001-2008 ?.

Se hizo uso de la herramienta estadística de muestreo para por medio de encuestas medir la percepción de los clientes, en el caso de los trabajadores se muestra por separado la porción de los trabajadores administrativos así como los del área de salud.

4.3.1 SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes.

Toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente.

Si éste se encuentra en la misma organización (cliente interno), utilizará los productos

resultantes del proceso anterior como entrada (recursos) para su propio proceso. A su vez, éste último elaborará las salidas oportunas (productos) que serán utilizadas por otro cliente interno, o que llegarán hasta el mercado, dirigidas a clientes externos.

Para conocer la percepción del cliente interno se analizó conformidad respecto a:

- Puesto de Trabajo
- Dirección de la Unidad
- Ambiente de Trabajo
- Comunicación y coordinación
- Condiciones ambientales
- Capacitación
- Ampliación de la mejora
- Motivación y Reconocimiento

Se presenta la evaluación de manera conjunta, así como para cada uno de los parámetros evaluados. Teniendo los siguientes resultados:

Analizando en conjunto se tiene que el 41.9% de los entrevistados está conforme con lo consultado, en tanto que 22.2% dice no estarlo.

Gráfico No. 9: Nivel de Satisfacción del Cliente Interno



Elaboración: Autor

Al revisar por parámetro se tiene que el más bajo porcentaje de conformidad se ubica en el parámetro relacionado a capacitación mientras que el más alto en lo que respecta a Implicación en Mejora.

Gráfico No. 10: Satisfacción del Cliente Interno – Parámetros



Elaboración: Autor

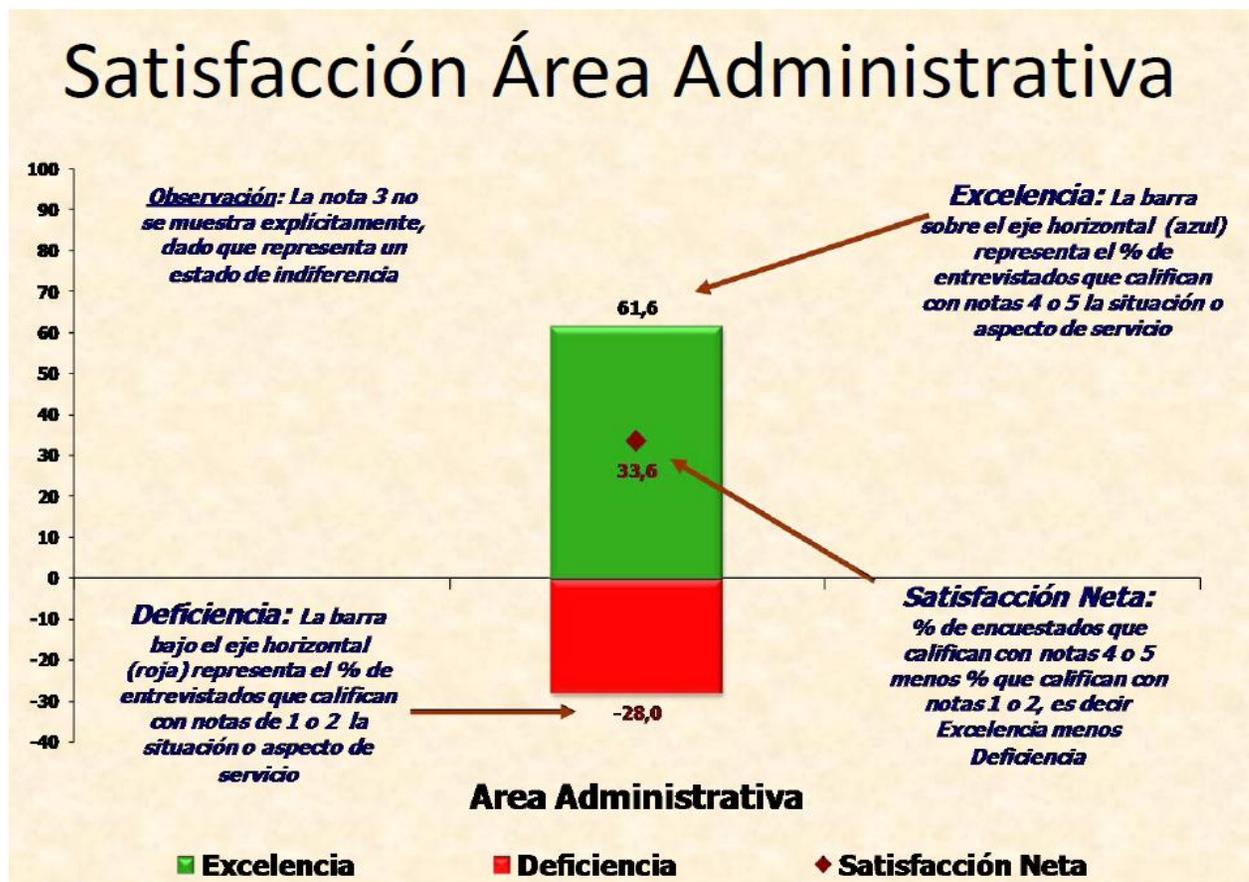
Del mismo modo se observa que la conformidad en ambiente de trabajo se ubica en 57.8%, Motivación 38.3%, condiciones ambientales 26.7%.

Puesto de trabajo logró una percepción positiva del 44.6% e igual porcentaje se vio en las personas que están de acuerdo con la Dirección de la Unidad a la que pertenecen.

A continuación se muestra la segregación, empleados administrativos y de salud.

Se puede notar que los empleados que desarrollan exclusivamente labores administrativas reportan una satisfacción neta del 33.6%.

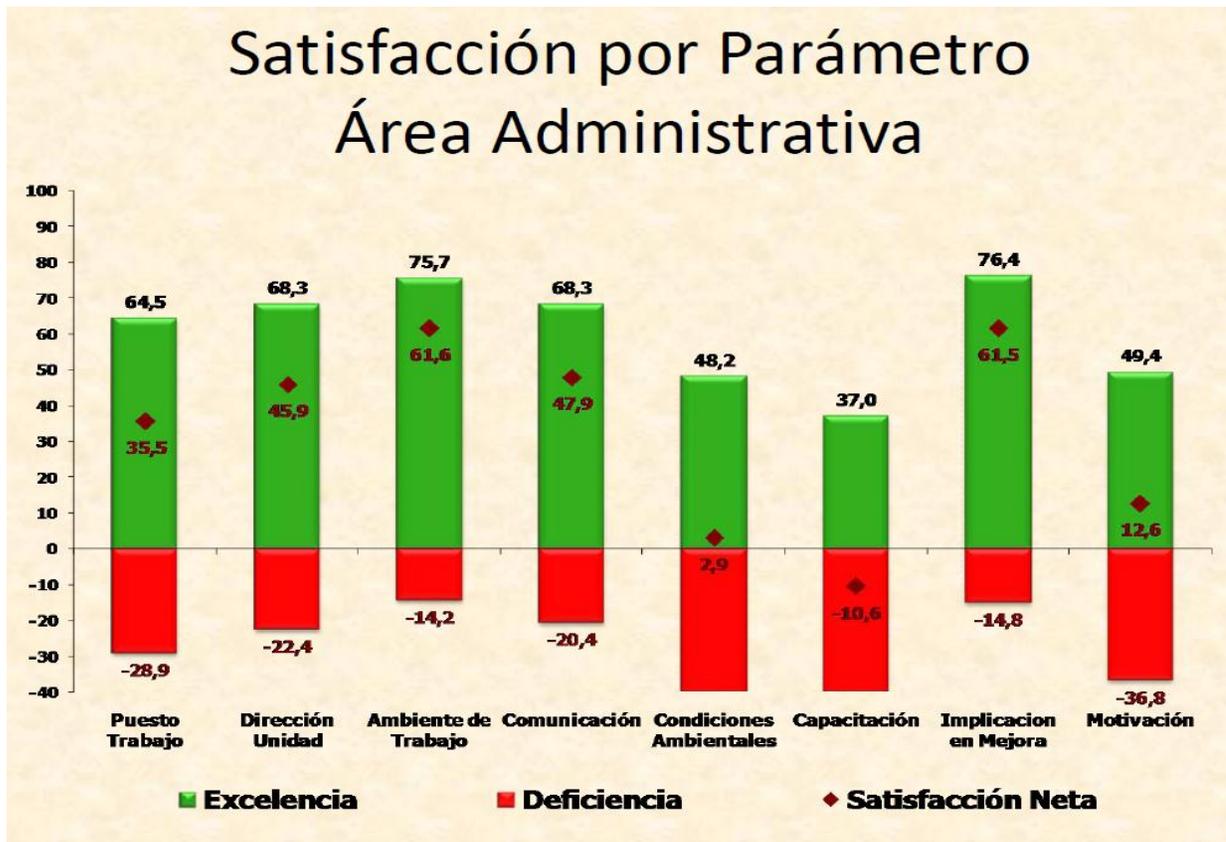
Gráfico No. 11: Satisfacción del Cliente Interno Administrativo



Elaboración: Autor

Los parámetros mejor puntuados por estos empleados son: Implicación de Mejora, Comunicación, Ambiente de trabajo, Dirección de la Unidad, Puesto de trabajo, mientras que los parámetros que obtuvieron menos satisfacción fue: Condiciones ambientales y capacitación.

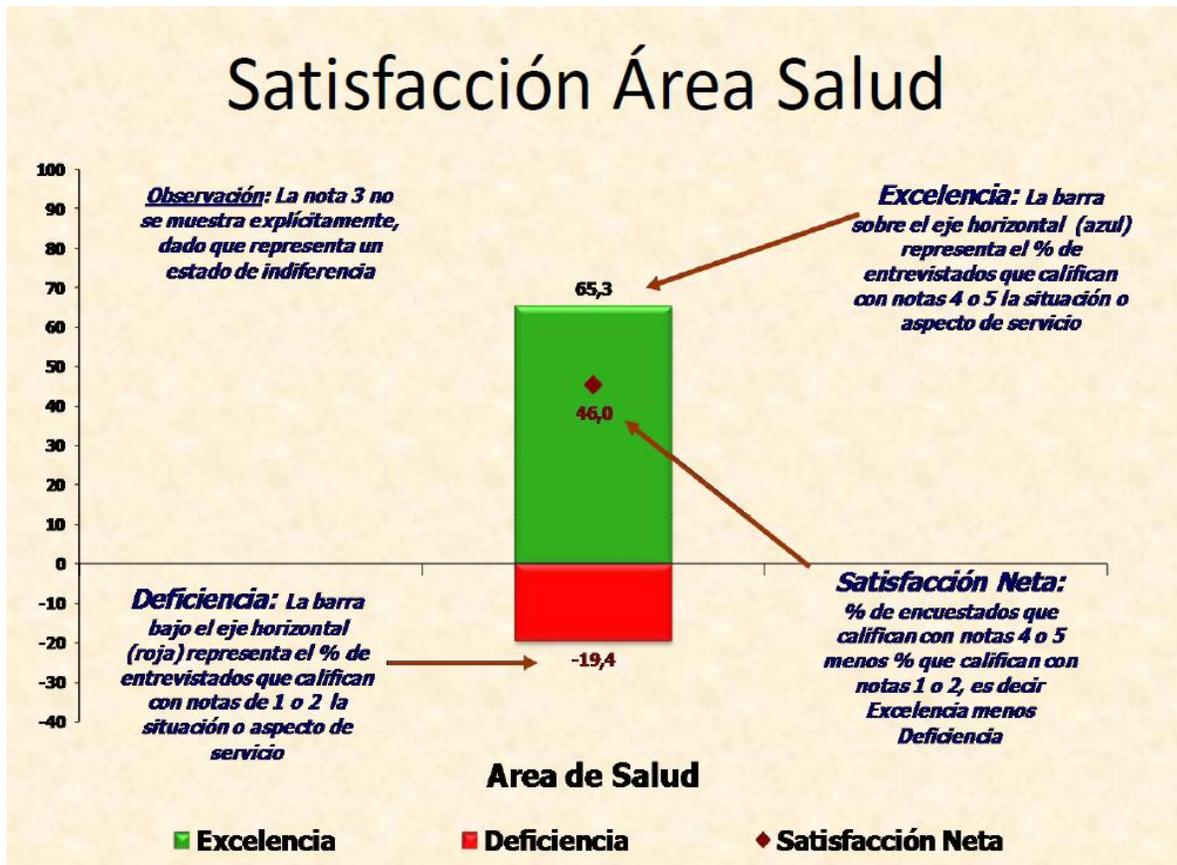
Gráfico No. 12: Satisfacción del Cliente Interno Administrativo - Parámetro



Elaboración: Autor

Los empleados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social relacionados con la salud dicen que su nivel de satisfacción es del orden del 46.0%, mientras que 19.4% responde no estar satisfecho.

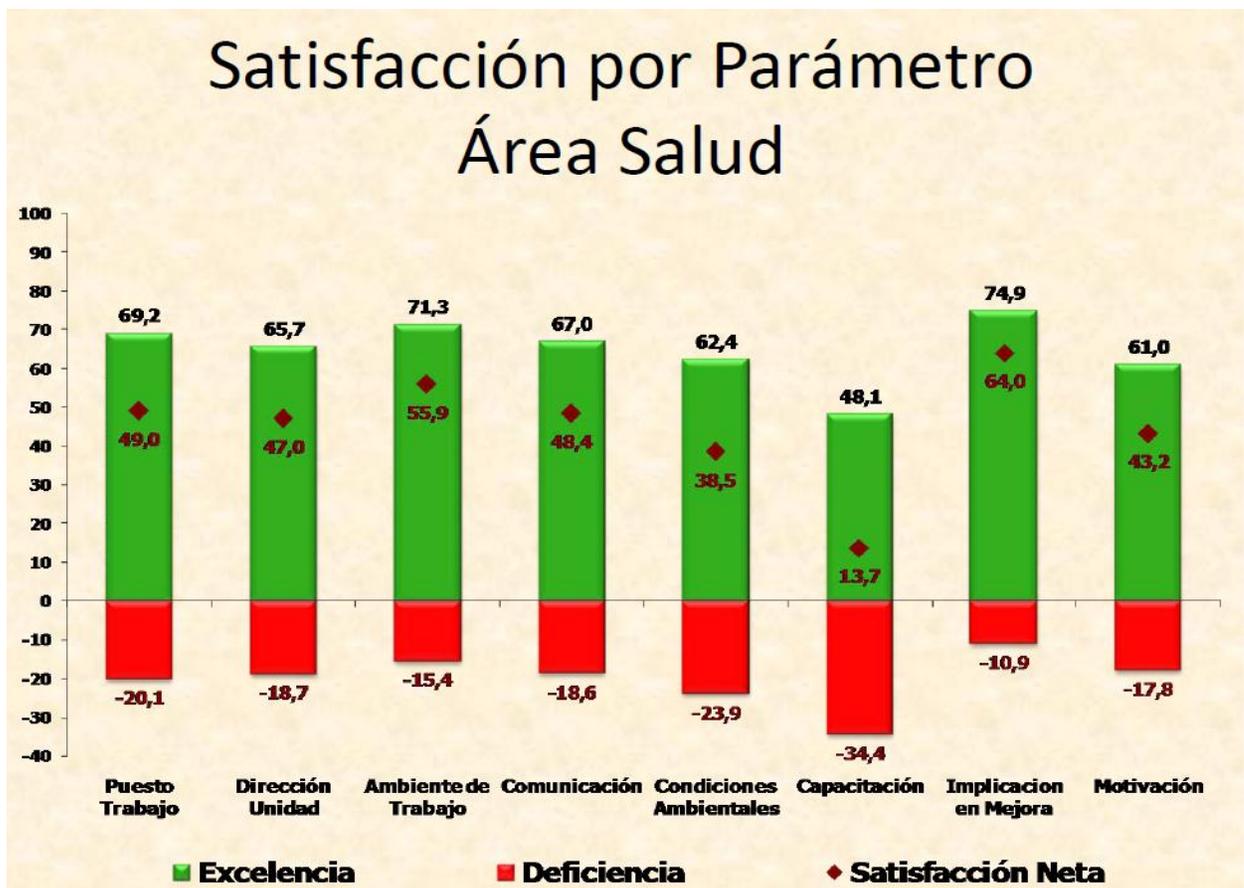
Gráfico No. 13: Satisfacción del Cliente Interno Área Salud



Elaboración: Autor

Así también los parámetros mejor puntuados por estos empleados son: Implicación de Mejora, Comunicación, Ambiente de trabajo, Dirección de la Unidad, Puesto de trabajo, mientras que los parámetros que obtuvieron menos satisfacción fue: Condiciones ambientales y capacitación.

Gráfico No. 14: Satisfacción del Cliente Interno Área Salud –Parámetro



Elaboración: Autor

4.3.2 SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

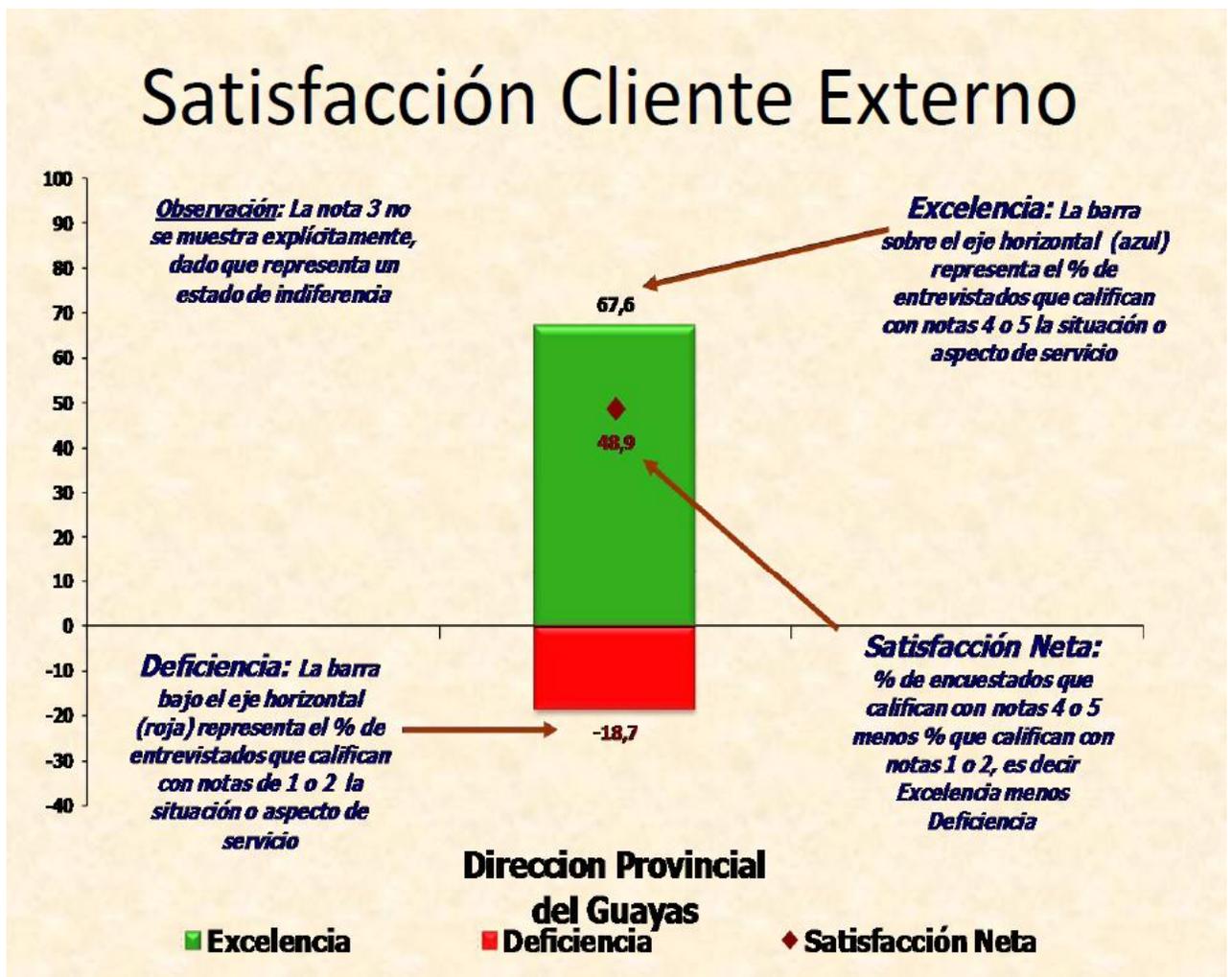
Para conocer la percepción del cliente interno se analizó conformidad respecto a:

- Infraestructura
- Capacidad de respuesta y oportunidad en la atención
- Calidad y calidez de la atención
- Cobertura de la atención
- Comunicación e información
- Garantía Credibilidad y Confianza
- Percepción de la Mejora
- Empatía

Al igual que en el análisis del cliente interno, se evalúan de manera general y por los parámetros consultados, con la diferencia que a un mismo cliente se le consulta sobre la percepción que tiene respecto los temas administrativos y sobre los temas de salud, permitiendo hacer una evaluación de la percepción en la parte administrativa y los temas de salud. A continuación los resultados:

Analizando en conjunto se tiene que el 48.9% de los entrevistados está conforme con lo consultado, en tanto que 18.7% dice no estarlo.

Gráfico No. 15: Satisfacción General del Cliente Externo



Elaboración: Autor

Al revisar por parámetro se tiene el 24% de los usuarios responde que no hay respuesta oportuna en la atención de sus problemas, en segundo lugar está la infraestructura ya que el 22.5% dice están inconforme con aquello, la calidad y calidez es calificada con mala calificación en un 21.9%.

En tanto que los mejores puntuados son Percepción de del Mejora 64.5%, Cobertura 52.6% y Empatía 57.1%. En orden de importancia le siguen Comunicación con 48.6% Y Garantía y Confianza 44.3%.

Gráfico No. 16: Satisfacción General del Cliente Externo - Parámetro

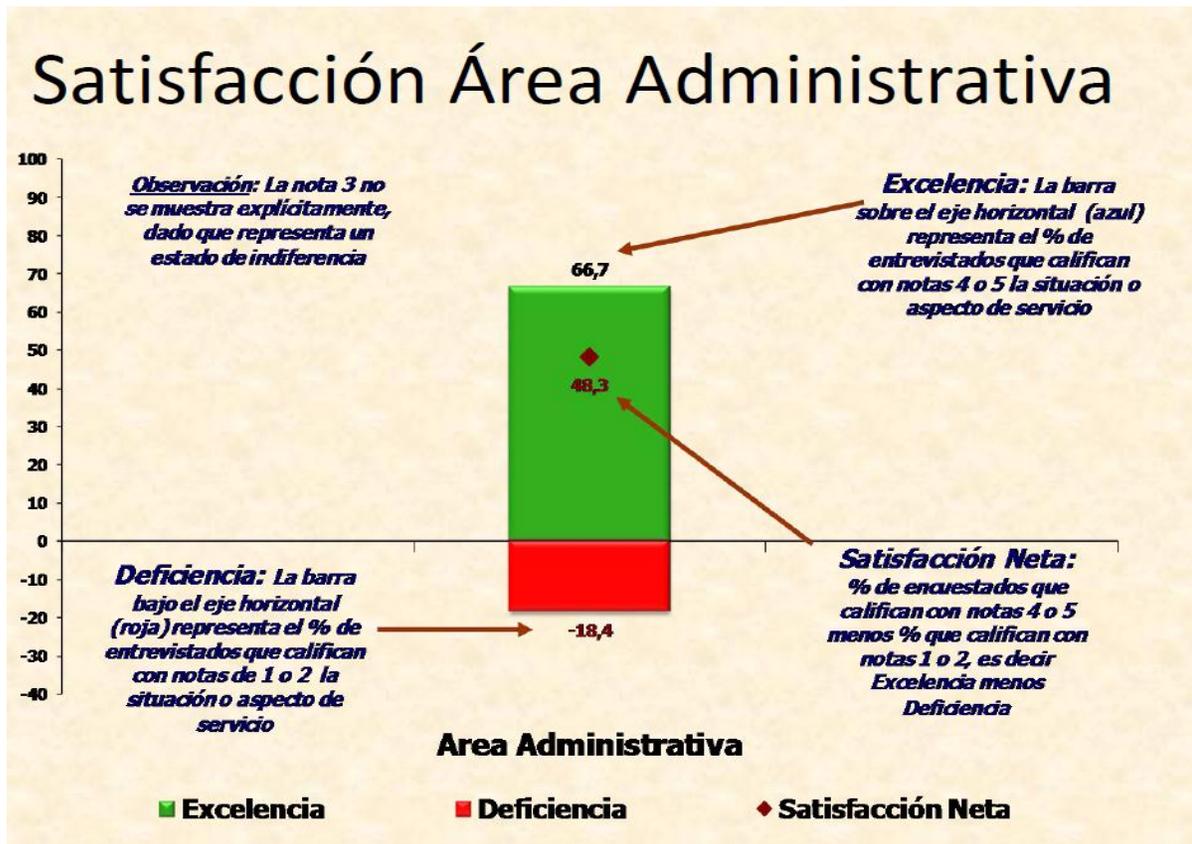


Elaboración: Autor

Tal como se mencionó previamente se muestra la por separado las respuestas que dan de manera exclusiva a los servicios administrativos y por otro lado se muestran las respuestas que brindan al ser consultados sobre los servicios de salud.

Se puede notar que los usuarios valoran de manera positiva en un 48.3% los servicios que reciben de la parte administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Gráfico No. 17: Satisfacción del Cliente Externo – Administración

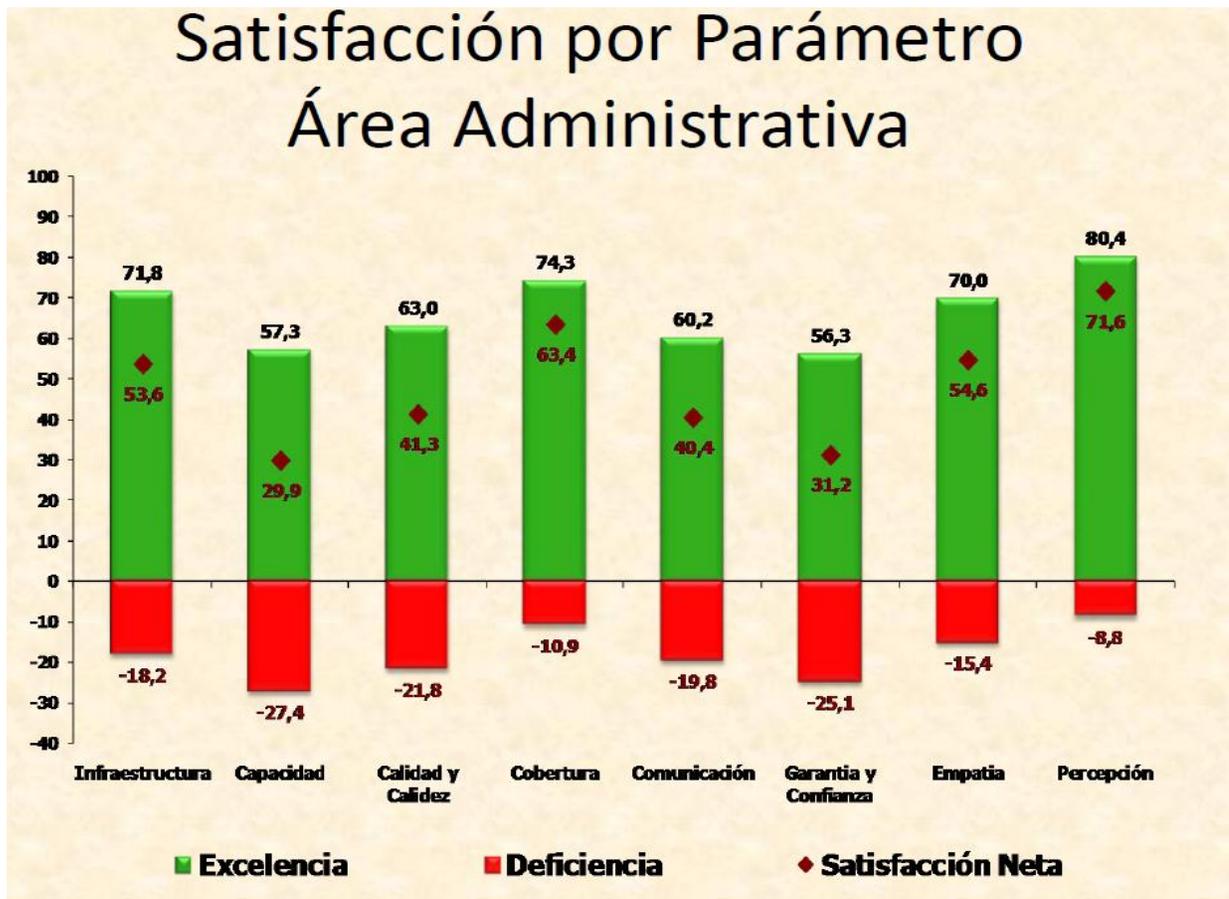


Elaboración: Autor

Los parámetros mejor puntuados por estos empleados son: Percepción, Cobertura, Infraestructura y Empatía, mientras que los parámetros que obtuvieron menos nota fue:

Capacidad para atender problemas con el 27.4%, Calidad y Calidez de la atención con el 21.8% y la garantía y confianza fue puntuada en malos términos en 19.8%.

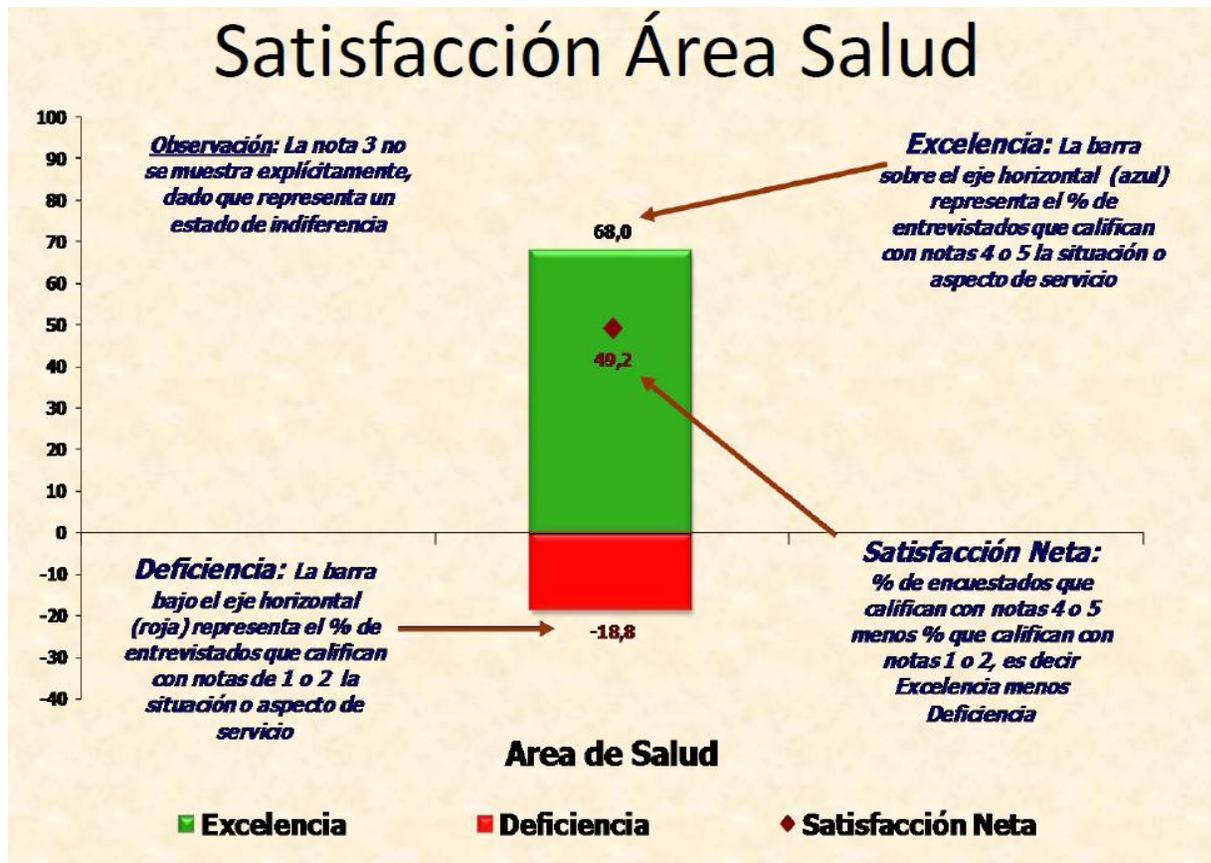
Gráfico No. 17: Satisfacción del Cliente Externo Administración – Parámetro



Elaboración: Autor

Respecto a la percepción de los usuarios en el área de salud se tiene que el 49.2% de los entrevistados dijo estar con algún nivel de conformidad, en tanto que 18.8% respondió no estar conforme con los servicios de salud que recibe por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

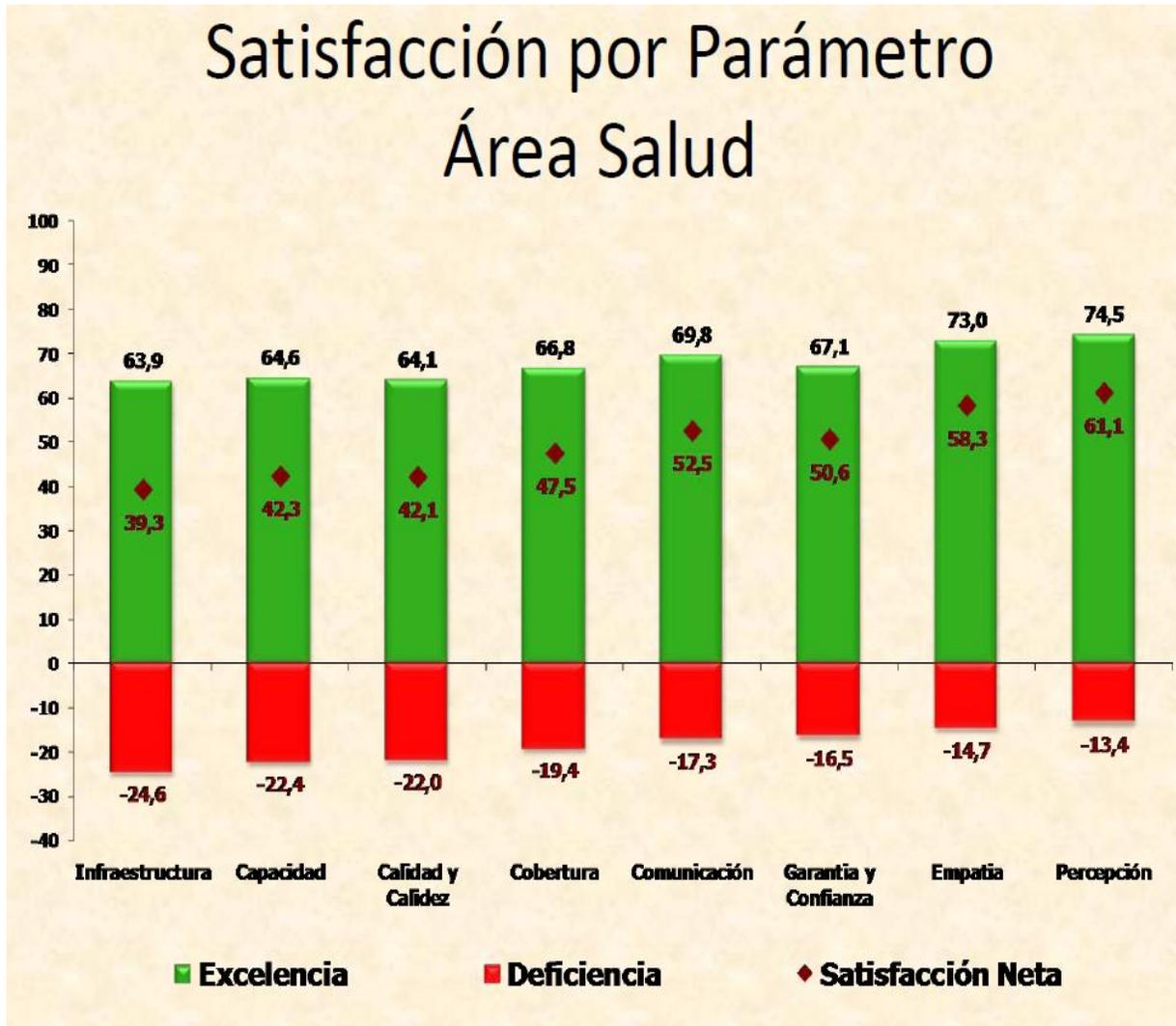
Gráfico No. 18: Satisfacción del Cliente Externo Salud



Elaboración: Autor

Para este caso los parámetros mejor puntuados por parte de los usuarios se muestran en el gráfico.

Gráfico No. 19: Satisfacción del Cliente Externo Salud- Parámetro



Elaboración: Autor

Se observa que el 61.1% de los usuarios considera en buenos términos la percepción del cambio, el 58.3% considera que existe empatía por parte de quienes lo atienden, 52.5% considera en buenos términos la comunicación que existe, en orden de importancia le siguen la Garantía y confianza misma que es evaluada en buenos términos por el 50.6% de los entrevistados, Cobertura tiene el 47.5% de buenas puntuaciones, seguida de calidad y calidez (42.1%), Capacidad de resolución de problemas (42.3%) e Infraestructura con el que solo el 39.3% responde estar de acuerdo.

UNIDAD 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En base a un análisis del cumplimiento con el Sistema de Gestión de Calidad se pudo establecer que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mantiene un cumplimiento de aproximadamente el 60% de su sistema de Gestión implementado.

Las mayores falencias encontradas radican en el cumplimiento de recursos humanos y medición de procesos, en tanto que se muestra un mayor compromiso están: Apoyo por la dirección, Gestión de Recursos, temas relacionados con el cliente así como lo referente al control de los servicios que presentan no conformidad.

Para tener una idea más clara de lo antes mencionado se procedió a analizar la percepción del cliente interno (trabajador: administrativa, y trabajador de salud), así como al cliente externo (aportantes, jubilados y pensionistas) en el ámbito administrativo como de salud, obteniéndose los siguiente resultados.

La percepción positiva de los trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se ubica en 41.9%, este porcentaje es del 33.6% si se considera únicamente al personal administrativo mientras que al analizar a los trabajadores de la salud la percepción positiva corresponde al 46%.

El parámetro que obtuvo la peor calificación en ambos casos es la capacitación.

El 48.9% de los usuarios mantiene una percepción positiva de los servicios que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Al analizar respecto a la parte administrativa el 48% responde de manera positiva, mientras que en lo referente a salud el porcentaje de satisfechos con el servicio es del 49.2%. En el área administrativa la infraestructura es uno de los parámetros con mayor puntuación positiva mientras que lo peor es la Capacidad de respuesta y solución a problemas.

De igual manera respecto a los parámetros de salud los usuarios una de las mayores calificaciones corresponde a Empatía, mientras que Infraestructura fue la que menos respuestas positivas obtuvo.

5.2 RECOMENDACIONES

Como recomendación se tiene que deben establecerse medidas correctivas para que los empleados incrementen su percepción positiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Entre las recomendaciones que se brindan son la de organizar eventos en los que se puedan integrar los empleados para de esa manera lograr más compromiso por parte de ellos.

La dirección debe mostrar mayor compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, para que de esta manera se logre cantidad al sistema de gestión de calidad. Se debe brindar capacitación a todos los niveles para que todos entiendan la importancia del Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFIA

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: URL <http://www.Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.gob.ec>.
- Cuatrecasas. Lluís (2010). Gestión, Integral de la Calidad. Profit editorial inmobiliaria. Barcelona.
- Baldi, B (2001). Implementación de sistema de Gestión de la calidad en laboratorios universitarios. Editorial Torrez Tuizaga. Madrid.
- James R. Evans- William M. Lindsay / (2008)/Administración y control de calidad / 7ª edición de enfoque a los clientes-editores S.A. de C.V. Compañía de Cengage Learning, Ing. México D.F. página 153.

ANEXOS

