

**RECUERDA: LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DE ALICANTE.**

**RECUERDA**

Calidad es el grado con el que las características propias de un producto o servicio cumplen los requisitos establecidos.

**RECUERDA**

El modelo de Gestión de Calidad adoptado por la Diputación de Alicante es la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas de la serie ISO 9000.

**RECUERDA**

El sistema de Gestión de la Calidad es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con el cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios.

**RECUERDA**

Las normas ISO 9000 son unos estándares internacionales que especifican los requisitos y recomendaciones para implantar sistemas de calidad que proporcionen productos y servicios que satisfagan al cliente.

**RECUERDA**

Los indicadores son herramientas de cálculo o medida que nos permiten conocer la situación actual de aquello que queremos medir y nos permiten determinar si cumplen con los requisitos establecidos.

**RECUERDA**

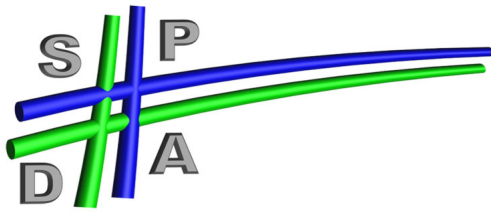
La Política de Calidad es un documento realizado por la Dirección, el que se expone la declaración de compromiso para el sistema de la calidad.

**RECUERDA**

Los documentos que describen las actividades a realizar deben ser redactados en colaboración con el personal responsable de la realización de las mismas, ya que son quienes mayor información tienen sobre ellas y quienes, posteriormente deben evidenciar los trabajos realizados.

Un **procedimiento** es un documento en el que se identifican las actividades, responsabilidades, recursos necesarios para el cumplimiento de los procesos.

Las **instrucciones de trabajo o protocolos** son documentos en los que se definen las operaciones básicas que realizan los empleados en su puesto de trabajo y el material que utiliza.



**RECUERDA**

Debemos dejar constancia de las evidencias de nuestro trabajo mediante registros escritos, gráficos, informáticos... Es la única manera de demostrar que lo realizado cumple con lo establecido y además, permite identificar las posibles causas ante incidencias. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

**RECUERDA**

La "calidad implica a todos" por lo que debe darse a cada uno la formación adecuada para que pueda "hacer las cosas bien a la primera" e incorporar el trabajo de calidad a sus actividades diarias.

**RECUERDA**

Las no conformidades (NC) son incumplimientos en el funcionamiento de los procesos o en los resultados previstos.

Una acción correctiva (AC) surge para eliminar la causa de una no conformidad detectada con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

La acción preventiva (AP) surge para eliminar la causa de una potencial (NC) u otra situación potencialmente indeseable.

**RECUERDA**

En todo proceso de implantación y seguimiento de los Sistemas de Calidad es imprescindible la participación de todo el personal implicado.

Si no es así, fracasará.

**RECUERDA**

Durante la realización de las auditorías , todo el personal debe estar a disposición de los auditores quienes nos podrán preguntar sobre nuestra sistemática de trabajo, la toma de decisiones, los registros que cumplimentamos, la comunicación ante incidencias.