Instituto Asturiano de Odontología
ORTODONCIA

# RESUMEN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - INSTITUTO ASTURIANO DE ODONTOLOGÍA

Versión 00
Febrero 2008

## 5 Responsabilidad de la Dirección

### 5.1 Compromiso de la Dirección

### 5.2 Enfoque al cliente

### 5.3 Política de la Calidad

La Dirección, aprobando la presente política de calidad del Instituto Asturiano de Odontología que es acorde con las necesidades de la empresa y de sus clientes, incluye el compromiso del cumplimiento de los requisitos de sus clientes, y de la norma **ISO 9001:2000 de calidad**.

El establecimiento de esta **Política de Calidad** proporciona la base para establecer los objetivos de la calidad y garantizar la mejora continua de la empresa. La Dirección proporciona tanto los recursos humanos como técnicos, disponibles para asegurar su cumplimiento.

*POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO ASTURIANO DE ODONTOLOGÍA*

*El Instituto Asturiano de Odontología surgió en el año 2002 con la intención de convertirse en un centro de referencia de formación clínica en el sector odontológico, con especial dedicación a la Ortodoncia.*

*Para conseguirlo, debemos diferenciarnos tanto en la calidad de formación, servicio y tratamiento como en el contexto final. Para ello, se ha dotado a la empresa de los medios técnicos más modernos junto con un grupo humano seleccionado y con reconocida experiencia en el campo de la Ortodoncia.*

*Consideramos que los pilares en los que se debe sustentar el Instituto Asturiano de Odontología son fundamentalmente tres:*

- *El Cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestra actividad y de los derivados de los distintos necesidades de nuestros clientes.*
- *El momento continuado de las satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes en un ambiente clínico donde son prioritarios la Formación práctica clínica de la disciplina de Ortodoncia II, y la formación postgraduada de los odontólogos alumnos que cursan el Máster de Ortodoncia y Ortopedia Dento Facial. Todo ello en el marco de los convenios con la Universidad de Oviedo.*
- *Por otro lado la consecución de unas condiciones de trabajo óptimas que permitan a los profesionales de nuestra empresa desarrollar su trabajo con plena satisfacción.*

*Del mismo modo profundizaremos que la colaboración con la Universidad de Oviedo junto con la participación individual y colectiva de nuestros empleados, nos haga conseguir una mejora continua y un perfecto mantenimiento de un sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos establecidos por la norma UNE-EN ISO 9001:2000.*

*Todo Nuestro personal está involucrado en el estudio propiciado bajo la responsabilidad de un Director Clínico y la coordinación de un Director Técnico quienes son los encargados de velar por el funcionamiento justo de la Clínica como de la gestión Técnica de la Empresa.*

*Política de la calidad*

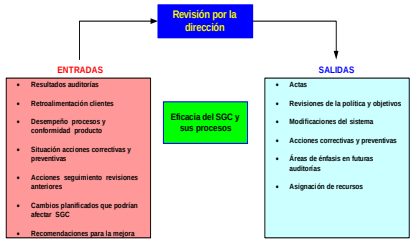
### 5.4 Planificación

**Establecimiento Anual de objetivos.**

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.6 Revisión por la Dirección

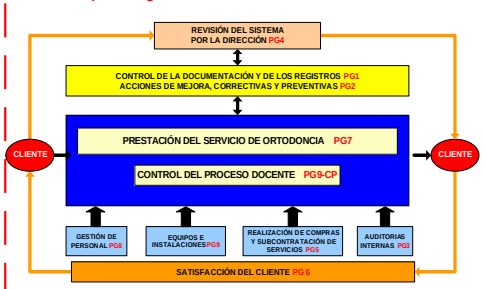
La información de entrada para la revisión así como los resultados esperados de la misma se reflejan en el PG4 **."Revisión por la Dirección".**




*Entradas informe de Revisión del Sistema por la Dirección*

## 4 Sistema de Gestión de la Calidad

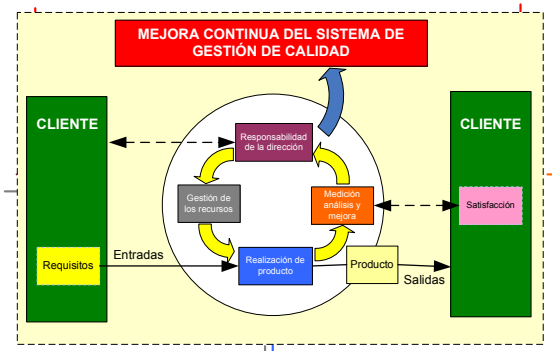
### 4.1 Requisitos generales




*Mapa de Procesos*

### 4.2 Requisitos de la documentación

PG1. **"Control de los documentación y los registros"**.




## 8 Medición, análisis y mejora

### 8.1 Planificación

### 8.2 Medición y seguimiento del servicio

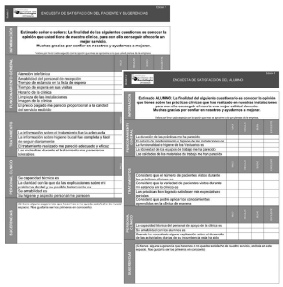
### 8.2.1 Satisfacción del cliente

### 8.2.2 Auditoría Interna

Anualmente la dirección planifica una auditoria interna para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000. PG3. **"Auditorias Internas".**

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

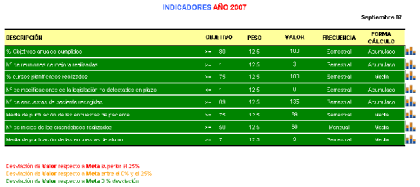


*Encuesta de Satisfacción paciente y alumno*

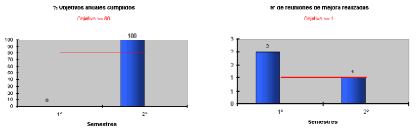
### 8.3 Control de las no conformidades

El IAO asegura que mediante su correcta identificación evita que cualquier servicio o producto reciba un uso indebido o de lugar a equívocos.

PG2. **"Acciones de mejora, correctivas y preventivas".**

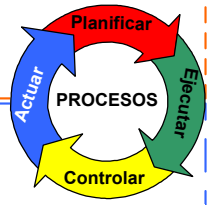



*Cuadro de Mando del IAO*




### 8.4 Análisis de datos

### 8.5 Mejora



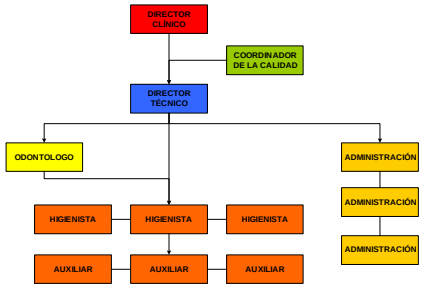

## 6 Gestión de los Recursos

### 6.1 Provisión de recursos

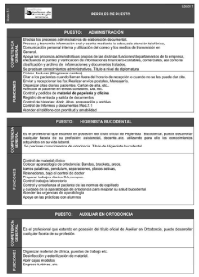
### 6.2 Recursos Humanos

La contratación del personal es realizada por el Director Clínico que realiza la selección en base a unos PERFILES DE PUESTO que definen la formación, habilidades y responsabilidades que se consideran necesarias para el desarrollo eficaz de las labores de la empresa, PG8. **"Gestión del Personal".**

Cada acción formativa es supervisada y evaluada por el Coordinador de la Calidad junto con el Comité de Dirección del SGC.




*Organigrama*



*Perfil de puesto*

*Ficha de Personal*

### 6.3 Instalaciones

### 6.4 Ambiente de trabajo

*Instalaciones del IAO*

## 7 Prestación del Servicio

### 7.1 Planificación de los procesos

La Dirección del IAO planifica y desarrolla controladamente los procesos necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades. PG7. "**Prestación del Servicio de Ortodoncia".**

### 7.2 Procesos relacionados con clientes

La empresa garantiza que todos los requisitos especificados por el estado del paciente, los estipulados en los convenios firmados con la Universidad de Oviedo, o por la legislación aplicable a la actividad, son conocidos y documentados, garantizando además que la empresa se encuentra en condiciones de satisfacer dichos requisitos, PG7. **"Prestación del Servicio de Ortodoncia"**.

### 7.3 Diseño y desarrollo

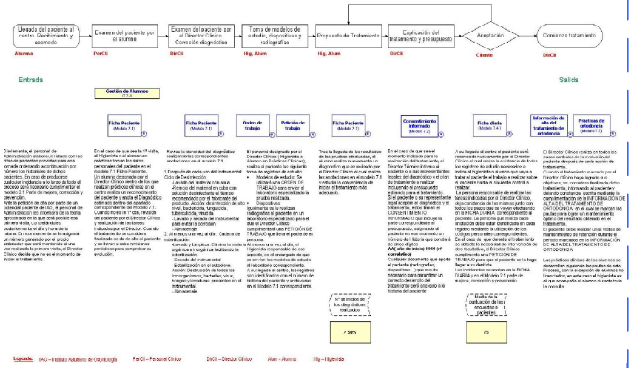
No existe un proceso creativo para diseñar y desarrollar un servicio singular.

**Página 13 del Manual de la Calidad**

### 7.4 Compras

PG5. "**Realización de Compras y Subcontratación de Servicios".**

### 7.5. Prestación del servicio




*Prestación del Servicio de Ortodoncia*

### 7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento

La responsable del mantenimiento del Instituto Asturiano de Odontología conserva los registros de calibración de los equipos, en los que consta su identificación y su estado de calibración.

PG9. **"Gestión de equipos e instalaciones".**

**ALCANCE:** ***"Prestación del servicio de ortodoncia y ortopedia dentofacial. Prestación de infraestructura y personal de apoyo para la formación práctica-clínica de alumnos de pregrado y postgrado en ortodoncia de la Universidad de Oviedo."***

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001
ER-1328/2004
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM