



MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 24/02/2005	Actualización: 15/01/2005	Nº Revisión: 0
Emisor: Elisa Gloria Marsilla De Pascual	Copias(Informáticas): PersonalCOF	
Aprobador/es: Elisa Gloria Marsilla De Pascual Jose Vidal Martinez	Copias(Impresas):	
Nombre Técnico: CAP 00	Descripción: INTRODUCCIÓN	
Naturaleza del Cambio:		

General

0-PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

<http://www.cofrm.com>

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de la Calidad integra los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, constituyendo la guía para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

El alcance del Manual, y por tanto del Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS es la *PRESTACIÓN DE SERVICIOS A FARMACÉUTICOS relativos a:*

- *Facturación de recetas y revisión de recetas especiales*
- *Tramitación de expedientes y certificaciones*
- *Información y Formación en todas las materias, de carácter sanitario, legal y otras*
- *Soprote informático de programas colegiales y de página Web del colegio*
- *Tramitación de servicios con diferente entidades*
- *Facilitación de la búsqueda de personal cualificado mediante nuestra BOLSA DE TRABAJO*
- *Organización de actos protocolarios*

Quedan excluidos del alcance de este Manual los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000:

- 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN. No se utilizan este tipo de dispositivos para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio prestado con los requisitos determinados.
- 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO. La prestación de los diferentes servicios viene impuesta por el colegiado y cualquier modificación del mismo tiene que ser autorizada por este.

2.- NORMAS PARA CONSULTA

Norma UNE-EN ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Norma UNE-EN-ISO 9000:2000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un proceso. Nuestro producto es un servicio.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

COLEGIADO: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

SATISFACCIÓN DEL COLEGIADO: Percepción del colegiado sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

Referencias

REFERENCIAS

FINAL DEL DOCUMENTO



MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 24/02/2005	Actualización: 15/01/2005	Nº Revisión: 0
Emisor: Elisa Gloria Marsilla De Pascual	Copias(Informáticas): PersonalCOF	
Aprobador/es: Elisa Gloria Marsilla De Pascual Jose Vidal Martinez	Copias(Impresas):	
Nombre Técnico: CAP 01	Descripción: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Naturaleza del Cambio:		

General

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.- REQUISITOS GENERALES

El COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS establece, documenta e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y se compromete a ir mejorando continuamente la eficacia del mismo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

El COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS tiene establecida:

- La identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación.
- La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- La realización del seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma de referencia.

Se han definido cuatro tipos de procesos de Gestión de la Calidad:

- **PROCESOS OPERATIVOS** de valor añadido para el colegiado.
- **PROCESOS DE APOYO** que proporcionan recursos al resto de procesos
- **PROCESOS DE LA DIRECCIÓN** como proceso transversal a todos los que hay en la organización.
- **PROCESOS DE MEDICIONES** que controlan el funcionamiento del resto de procesos y les proporcionan información para mejorar.

En el MAPA DE PROCESOS se identifican los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus interacciones.

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1.- GENERALIDADES

Los documentos del Sistema de la Calidad incluye entre otros:

- DECLARACIONES DOCUMENTADAS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD.
- MANUAL DE CALIDAD.
- PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS requeridos por la norma internacional:

• Control de Documentos	• Control del Producto no conforme
• Control de los Registros de Calidad	• Acción correctiva
• Auditoría interna	• Acción preventiva

- DOCUMENTOS necesarios para garantizar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- REGISTROS requeridos por la norma internacional.

4.2.2.- MANUAL DE LA CALIDAD

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS en el cual se contempla:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- La referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, la definición de las responsabilidades, autoridades y su interrelación.

4.2.3.- CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Para asegurar el adecuado control de todos los documentos integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad, el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS establece en el procedimiento P4-01 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS y en el P 7-00 DIRECCIÓN DOCUMENTAL la sistemática de actuación.

4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

Para asegurar el adecuado control de todos los registros integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad, COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS establece en el procedimiento P4-02 CONTROL DE LOS REGISTROS y en el P 7-00 DIRECCIÓN DOCUMENTAL la sistemática de actuación.

Referencias

REFERENCIAS
MP 00: MAPA DE PROCESOS P 4-01: CONTROL DE DOCUMENTOS P 4-02: CONTROL DE REGISTROS PE 7-00: DIRECCIÓN DOCUMENTAL

FINAL DEL DOCUMENTO



MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 19/05/2005	Actualización: 15/01/2005	Nº Revisión: 0
Emisor: Elisa Gloria Marsilla De Pascual	Copias(Informáticas): PersonalCOF	
Aprobador/es: Elisa Gloria Marsilla De Pascual Jose Vidal Martinez	Copias(Impresas):	
Nombre Técnico: CAP 02	Descripción: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	
Naturaleza del Cambio:		

General

5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El PRESIDENTE del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS junto con el DIRECTOR GENERAL, proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y para la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando al personal de COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS la importancia de satisfacer tanto los requisitos del colegiado como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la POLÍTICA y los OBJETIVOS de la Calidad,
- Llevando a cabo las REVISIONES DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2.- ENFOQUE AL COLEGIADO

El DIRECTOR GENERAL de COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS asegura que los requisitos del colegiado se determinan y cumplen con el propósito de alcanzar la satisfacción de este

5.3.- POLÍTICA DE LA CALIDAD

El PRESIDENTE del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS establece la Política de la Calidad asegurando que:

- Es adecuada al propósito del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS
- Incluye el compromiso de satisfacer, los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad;
- Se comunica y entiende dentro de COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS
- Se revisa para mantenerla adecuada continuamente, durante la Revisión del Sistema por la Dirección y cuando tiene lugar algún cambio en la organización de COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS, en los servicios que presta a los colegiados o cualquier otra situación que así lo aconseje.

5.4.- PLANIFICACIÓN

5.4.1.- OBJETIVOS DE CALIDAD

LA JUNTA DE GOBIERNO junto con COMITÉ DE CALIDAD (formado por los responsables de departamento y Director General) establecen objetivos medibles y coherentes con la Política de la Calidad, incluyendo los objetivos necesarios para cumplir los requisitos de los servicios que presta el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS.

Para cada objetivo propuesto se establecen los medios necesarios, el plazo establecido y los responsables de su consecución, en el SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS.

Los objetivos de la calidad se proponen anualmente con objeto de la REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN, haciéndose un **seguimiento trimestral** de los mismos en las reuniones del COMITÉ DE CALIDAD.

5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Para planificar el Sistema de Gestión, el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS ha identificado todos los procesos operativos necesarios para satisfacer los requisitos de la norma UNE EN-ISO 9001:2000, así como la interacción entre los mismos.

Todos los procesos requeridos por la norma y necesarios para el funcionamiento de la Organización han sido formalizados en Procedimientos e Instrucciones de trabajo.

La Integridad del Sistema, cuando se planifican e implantan cambios, está asegurada en todo momento por la práctica recogida en el procedimiento P 4-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN así como en el PROGRAMA TADER

5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La estructura del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS se indica en el Organigrama, ORG 00  presente en las Referencias.

Las funciones y responsabilidades quedan definidas en las FICHAS DE PUESTO .

5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El PRESIDENTE así como el DIRECTOR GENERAL del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS delegan en la JEFE DE CALIDAD, asignándole el cargo de REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN según la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, que con independencia de otras responsabilidades, posee la responsabilidad y autoridad necesaria para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- Informar al DIRECTOR GENERAL y a cualquier miembro de la JUNTA DE GOBIERNO sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora,
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los Colegiados en todos los niveles del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS.

5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA

En el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS ha establecido un sistema de comunicación interna basado en los siguientes puntos:

- Todo el personal tiene acceso directo a su inmediato superior para cualquier consulta, duda o sugerencia que precise aclarar.
- La comunicación de los Responsables y Director General con su personal tiene lugar mediante comunicación verbal, COMUNICADOS INTERNOS vía Lotus o reuniones.

- Para cuestiones relativas al Sistema de Gestión de la Calidad todo el personal tiene acceso directo a la JEFE DE CALIDAD, y las comunicaciones de éste al resto de la organización tienen lugar a través de reuniones informativas o a través de COMUNICADOS INTERNOS vía Lotus
- Creación de un espacio en Lotus dedicado al archivo de comunicados de calidad y BUZÓN DE SUGERENCIAS.

El DIRECTOR GENERAL se asegura de que estos canales de comunicación son apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Jefe de Calidad convoca, con la aprobación del Director General, al Comité de Calidad a una reunión por lo menos cada 12 meses para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS para asegurar de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los objetivos de Calidad.

La información para la revisión así como sus resultados vienen reflejados en el ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN la cual irá a JUNTA DE GOBIERNO teniéndose en cuenta las conclusiones de esta al respecto

Referencias

REFERENCIAS
ORG 00: ORGANIGRAMA P 4-01: CONTROL DE DOCUMENTOS PCAL 00: POLÍTICA DE CALIDAD CAL 00: ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA CAL 02: OBJETIVOS

FINAL DEL DOCUMENTO



MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 24/02/2005	Actualización: 15/01/2005	Nº Revisión: 0
Emisor: Elisa Gloria Marsilla De Pascual	Copias(Informáticas): PersonalCOF	
Aprobador/es: Elisa Gloria Marsilla De Pascual Jose Vidal Martinez	Copias(Impresas):	
Nombre Técnico: CAP 03	Descripción: GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
Naturaleza del Cambio:		

General

6.- GESTIÓN DE RECURSOS

6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS

LA JUNTA DE GOBIERNO y DIRECCIÓN GENERAL determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener al Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia así como aumentar la satisfacción del colegiado mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

EL COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS, tiene establecida en el Procedimiento P 6-02 GESTIÓN DE PERSONAL la sistemática dirigida al personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio prestado.

6.3.- INFRAESTRUCTURA

EL COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- Edificios y espacios de trabajo
- Equipos para los procesos (hardware y software)

Todos los datos de los usuarios deben estar en los servidores de archivos, los cuales se chequean y se hacen copias de seguridad todos los días en cintas que abarcan periodos mensuales manteniéndose las mismas durante un año.

Como mantenimiento preventivo cabe destacar la actualización programada del antivirus y la contratación de un servicio de mantenimiento preventivo de servidores.

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

No se ha identificado ningún aspecto que afecte a la conformidad del servicio.

Referencias

MÓDULO T@DER AVANT: RECURSOS HUMANOS, 

REFERENCIAS

FINAL DEL DOCUMENTO



MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 06/06/2005	Actualización: 08/06/2005	Nº Revisión: 1
Emisor: Elisa Gloria Marsilla De Pascual	Copias(Informáticas): PersonalCOF	
Aprobador/es: Elisa Gloria Marsilla De Pascual Jose Vidal Martinez	Copias(Impresas):	
Nombre Técnico: CAP 04	Descripción: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
Naturaleza del Cambio:		

GENERAL

7.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos necesarios para la prestación del servicio del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS a sus colegiados están planificados y se desarrollan según lo establecido en sus correspondientes PROCEDIMIENTOS e INSTRUCCIONES DE TRABAJO. En el caso de prestación de nuevos servicios se planificarán de acuerdo a la norma de referencia.

Durante la planificación de la prestación del servicio el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos relativos al servicio a prestar.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio a prestar.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicos para el servicio a prestar, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación queda reflejado en los distintos documentos del Sistema de Gestión de la Calidad así como en cada uno de los Programas informáticos diseñados para cada actividad realizada en este colegio, ambos se revisan y actualizan para incluir posibles cambios.

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL COLEGIADO

Para asegurar la determinación y revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio así como la comunicación con los colegiados relativa a la prestación de cualquier servicio o posibles modificaciones de los mismos el Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS establece la sistemática de actuación en los PROCEDIMIENTOS GENERALES, ESPECÍFICOS y en las correspondientes INSTRUCCIONES DE TRABAJO.

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

Este requisito de la Norma ISO 9001:2000 no es aplicable en COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS.

7.4.- COMPRAS

La sistemática adoptada por el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS para la subcontratación de actividades que influyan directa o indirectamente sobre la prestación del servicio que ofrece el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS así como el seguimiento de las mismas viene definido en el PROCEDIMIENTO P.7-04 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y COMPRAS.

7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO

7.5.1.- CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

La sistemática para la planificación y control de los servicios y actividades desarrolladas en el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS se encuentran detalladas en los PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS PE 7 00 DIRECCIÓN DOCUMENTAL, PE 7 01 DIRECCIÓN JURÍDICA, PE 7 02 DIRECCIÓN FINANCIERA, PE 7 03 ÁREA PROFESIONAL, PE 7 04 DIRECCIÓN INFORMATIVA y PE 7 05 ÁREA COMUNICACIÓN y en las correspondientes INSTRUCCIONES DE TRABAJO.

7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIOS

Además de que la trayectoria del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS así como los éxitos obtenidos en las diferentes actividades que realiza es motivo suficiente para validar la prestación de sus servicios, se han realizado Programaciones informáticas de cada uno de estos para garantizar su consecución.

7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La trazabilidad durante la prestación de cualquier servicio puede deducirse del seguimiento de la documentación generada durante el mismo, así como los trabajadores que han intervenido en su desarrollo.

7.5.4.- PROPIEDAD DEL COLEGIADO

El COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS cuida los bienes que son propiedad de los Colegiados, caso de Recetas médicas, Sellos de farmacia, Declaraciones de estupefacientes, Declaraciones de ECM... mientras están bajo su control o mientras están siendo utilizados. Cualquier bien que sea propiedad del colegiado que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al colegiado.

7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS ofrece una estructura apropiada para la identificación, tratamiento, control y realización del servicio planificado a lo largo de todo el proceso.

7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este requisito de la Norma ISO 9001:2000 no es aplicable en COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS.

REFERENCIAS

REFERENCIAS
PE 7-00: DIRECCIÓN DOCUMENTAL PE 7-01: DIRECCIÓN JURÍDICA PE 7-02: DIRECCIÓN FINANCIERA PE 7-03: ÁREA PROFESIONAL

PE 7-04: DIRECCIÓN INFORMÁTICA
PE 7-05: ÁREA DE COMUNICACIÓN
P 7-04: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y COMPRAS

FINAL DEL DOCUMENTO



MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 24/02/2005	Actualización: 15/01/2005	Nº Revisión: 0
Emisor: Elisa Gloria Marsilla De Pascual	Copias(Informáticas): PersonalCOF	
Aprobador/es: Elisa Gloria Marsilla De Pascual Jose Vidal Martinez	Copias(Impresas):	
Nombre Técnico: CAP 05	Descripción: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
Naturaleza del Cambio:		

General

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- GENERALIDADES

COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS tiene planificados e implantados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- demostrar la conformidad del servicio prestado,
- asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL COLEGIADO

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del colegiado con respecto al cumplimiento de sus requisitos

La Dirección recopila datos relativos a la satisfacción de los colegiados, en base a:

- las reclamaciones, gestionadas según establece el procedimiento P 8-03 CONTROL DE NO CONFORMIDADES detectadas durante la prestación del servicio
- las ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL COLEGIADO

Será responsabilidad del ÁREA DE COMUNICACIÓN establecer los métodos para la realización de las ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN así como de analizar y utilizar la información obtenida de las mismas. El análisis de los datos será expuesto en la Revisión del Sistema por la Dirección y servirá de base para establecer objetivos de mejora, tomar acciones preventivas y definir las líneas estratégicas del COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS.

8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA

La sistemática adoptada por el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS para la planificación y realización de las auditorías internas viene definida en el PROCEDIMIENTO P8-02 AUDITORÍA INTERNA.

8.2.3.- MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

El COLEGIO DE FARMACÉUTICOS aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y/o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio prestado.

8.2.4.- MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO

El COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos establecidos. Esto se realiza en las etapas apropiadas descritas en las Instrucciones de Trabajo y en los Procedimientos Específicos de acuerdo con las disposiciones planificadas las cuales vienen reflejadas en los Programas Informáticos diseñados para cada actividad.

8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El procedimiento P 8-03 CONTROL DE NO CONFORMIDADES establece los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades detectadas durante la prestación del servicio, así como las originadas después de la consecución del mismo.

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde se puede realizar la mejora continua de la eficacia del sistema, se analizarán en la REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.

Los datos a analizar proporcionarán al COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS información sobre:

- La satisfacción del colegiado.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencia de los procesos y de la prestación de servicios.
- Los proveedores.

8.5.- MEJORA

8.5.1.- MEJORA CONTINUA

El COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS tiene como estrategia mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de la utilización de la Política y objetivos de calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, la Revisión por la Dirección y las sugerencias de mejora aportadas por el personal.

8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS


La sistemática establecida por el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir viene definida en el PROCEDIMIENTO 8-05 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

8.5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS

La sistemática establecida por el COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS para eliminar la causa de las no conformidades potenciales con objeto de prevenir su ocurrencia viene definida en el PROCEDIMIENTO 8-05 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Referencias

MÓDULO T@DER AVANT: GESTIÓN DE CUESTIONARIOS

MÓDULO T@DER AVANT: GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, 

REFERENCIAS
P 8-02: AUDITORIAS INTERNAS P 8-03: CONTROL DE NO CONFORMIDADES P 8-05: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PE 7-05: ÁREA DE COMUNICACIÓN

FINAL DEL DOCUMENTO