



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

**Nuestra  
Visión es la  
Excelencia**



# Sistema de Gestión de la Calidad

- ⦿ El Sistema de Gestión de la Calidad en el Colegio de Médicos está diseñado a través de una base documental específica, para asegurar que los procesos de **prestación del servicio** se desarrollan de **forma controlada** y bajo una pauta común de calidad para así **aumentar su eficacia y eficiencia, y mejorar los resultados.**
- ⦿ Veremos a continuación los **pilares básicos** de nuestro sistema: **Política de Calidad, Objetivos y Valoración de la Satisfacción;** todo ello verificado por una tercera parte independiente a través de un proceso de **Certificación** por parte de una **Entidad Acreditada.**



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Política de la Calidad



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Política de Calidad

## Nuestra Filosofía (1)

- 1) Ayudar al médico en beneficio de la sociedad,** salvaguardando los principios deontológicos y ético-sociales de la profesión; mediante la ordenación del ejercicio profesional, la representación y la defensa de los intereses de los profesionales; sin olvidar el derecho fundamental de los ciudadanos a la salud.



# Política de la Calidad

## Nuestra Filosofía (2)

- 2) El Colegio Oficial de Médicos de la Región de Murcia desea **proporcionar servicios** que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, proyectando una imagen de calidad, seriedad y proximidad que proporcione **confianza en los resultados obtenidos**.



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Principios y comportamiento

Nuestra filosofía tiene su reflejo en los siguientes fundamentos:

## Servicio Especializado

- ◉ Somos conscientes de la importancia de proporcionar un servicio especializado y profesional que genere un **alto nivel de confianza** en nuestras actividades y servicios, para ello mantenemos al día nuestros recursos técnicos y humanos, así como los cauces de información.



# Principios y comportamiento

## Orientación al Cliente

- Las necesidades y expectativas de colegiados, ciudadanos, administraciones públicas y sociedad en general están en el punto de mira de todas las iniciativas y actividades desarrolladas. Mantenemos una **escucha activa** a través de canales abiertos de comunicación con la sociedad y mediante la valoración de la opinión de los colegiados.



# Principios y comportamiento

## Compromiso con la Calidad

- En todo momento la planificación de los servicios prestados así como la disposición de los recursos necesarios y su racionalización, nos permiten asegurar la calidad de forma **constante en el tiempo**.





# Principios y comportamiento

## Plena Integración del Personal

- ⦿ Nuestra organización se apoya en su personal, que con **vocación de servicio** hacia los colegiados y ciudadanía, se sienten involucrados en la consecución de estos valores a través de su participación activa y su formación continuada.



# Principios y comportamiento

## Mejora Continua

- ⦿ Comprometidos con ofrecer servicios que aporten un **valor añadido y diferenciador**, nuestros procesos se ven continuamente **sometidos a valoración**, para ello contamos con una organización dinámica y una gestión transparente que facilita afrontar los cambios necesarios.



# Principios y comportamiento

## Compromiso con la Sociedad

- ⦿ Todos y cada uno de los valores hasta ahora mencionados, tienen **como fin último**, el compromiso de nuestro Colegio con la Sociedad Murciana...  
*“Ayudamos al médico en beneficio de la Sociedad”*



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Objetivos de la Calidad



# Objetivos de la Calidad

## Programas de Gestión Anuales

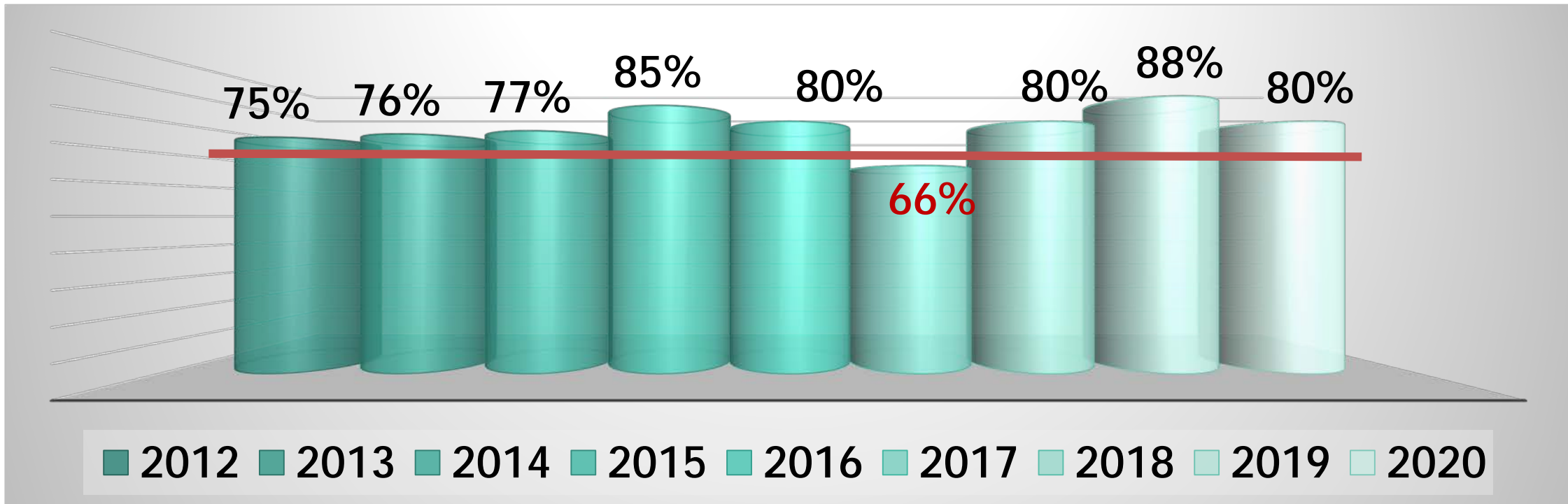
- ⦿ La Junta Directiva a través de su Presidente establece con carácter anual los Objetivos de la Calidad **necesarios para llevar al terreno de la realidad los compromisos adquiridos.**
- ⦿ Los Programas de Gestión son la herramienta para planificar el logro de los objetivos de la calidad.



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Objetivos de la Calidad

**Grado de Cumplimiento Mínimo: 70%**





ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Veamos Algunos Objetivos

## Año 2012

- Incrementar el contacto entre **Sociedades Médicas y el Colegio**  
Iniciándose una serie de encuentros periódicos que en el 2019 alcanzó a celebrar la VI edición de la Reunión de Sociedades Científicas. Durante la pandemia la reunión fue telemática.

## Año 2013

- Mejorar la accesibilidad física: **instalación del ascensor**
- Potenciar la realización de actividades culturales **I Ciclo Conferencias Médico-Culturales**





# Veamos Algunos Objetivos

## Año 2014

- ⊙ Puesta en marcha de **Jornadas de orientación** a los futuros médicos residentes para la elección de especialidad
- ⊙ **Adaptación de las Sedes a las Necesidades Formativas**, realizando mejoras en las instalaciones; iniciándose en 2014 con la reforma del Salón II; y en los años siguientes con la Biblioteca, Sala de Usos Múltiples y finalmente en el 2020 con el Salón I





# Veamos Algunos Objetivos

**Año 2015**

- ⊙ **Constitución del Foro de la Profesión Médica de la R.M.** en febrero 2015; sin parar su actividad desde entonces, incluso en plena pandemia.
- ⊙ Puesta en marcha del **Primer Certamen de Casos Clínicos** para médicos internos residentes de la Región de Murcia, con carácter bienal. Evaluado por un Comité Científico, publicando los mejores casos en un libro.



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Veamos Algunos Objetivos

## Año 2016

- Adaptar el Boletín Electrónico y la página web a su **visión en dispositivos móviles.**
- Mejoras en las instalaciones
- Celebración del **120 Aniversario del Colegio**

## Año 2017

- Puesta en marcha de la **Precolegiación** estudiantes de Medicina de 5º y 6º curso
- Figura del **Interlocutor Policial Territorial** contra las agresiones a sanitarios
- Desarrollo de la **I Jornada Solidaria Commurcia**



05/02/2021

Nuestra visión es la Excelencia



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Veamos Algunos Objetivos

## Año 2018

- ⦿ Para colegiados nueva ayuda para la **matriculación en el primer doctorado**
- ⦿ Para médicos residentes nuevas **Ayudas para la Asistencia a Congresos**
- ⦿ Para precolegiados puesta en marcha del **Premio al Mejor Trabajo Fin de Grado**
- ⦿ Creación del Comité de **Seguimiento de las Pseudociencias**, intrusismo y publicidad engañosa

## Año 2019

- ⦿ Proyecto de **Reforma Estatutaria** del Colegio
- ⦿ Desarrollo del **VIII Congreso PAIME**, conjuntamente con el II Encuentro Latinoamericano, y Asamblea General CGCOM



# Veamos Algunos Objetivos

## Año 2020

- ⊙ Este año de la pandemia, el foco de atención ha estado en la **automatización de los procesos de Alta Colegial y en la emisión de Certificados**, reduciendo su dependencia del soporte físico y reduciendo la presencia del colegiado en oficina
- ⊙ Además se ha procedido a la **Virtualización del Servidor** que, frente al COVID o cualquier otro imprevisto, permite el **Teletrabajo**; todo ello a través de la puesta en marcha de una Hoja de Ruta Informática



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Valoración de los Servicios

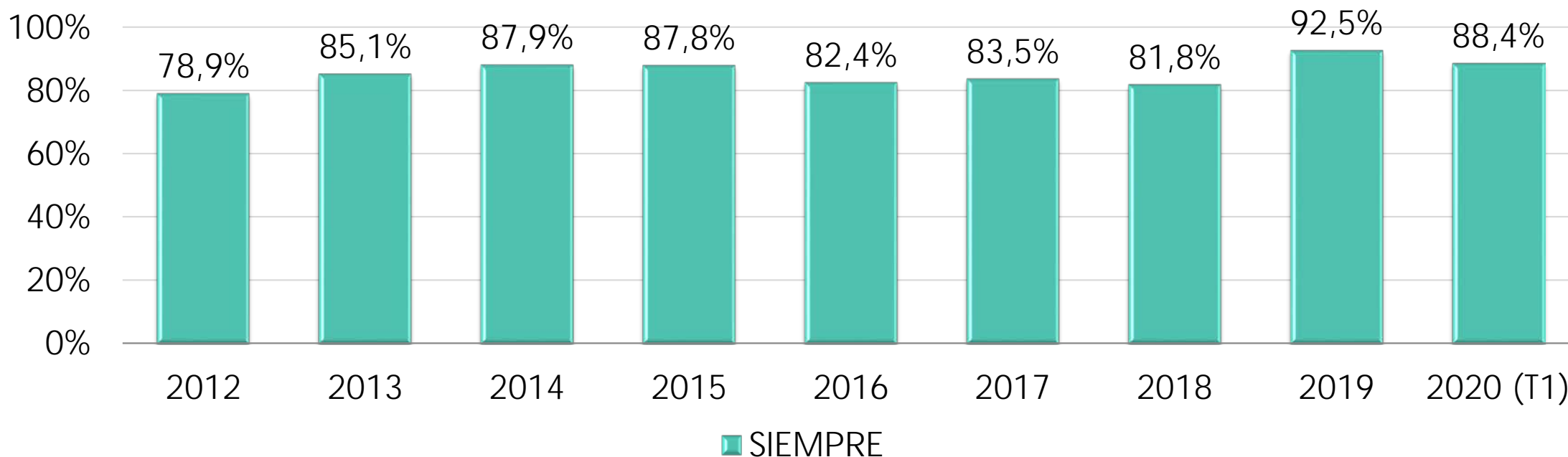


ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Valoración de los Servicios

## ¿Atención Satisfactoria? SIEMPRE

### VALORES ANUALES



05/02/2021

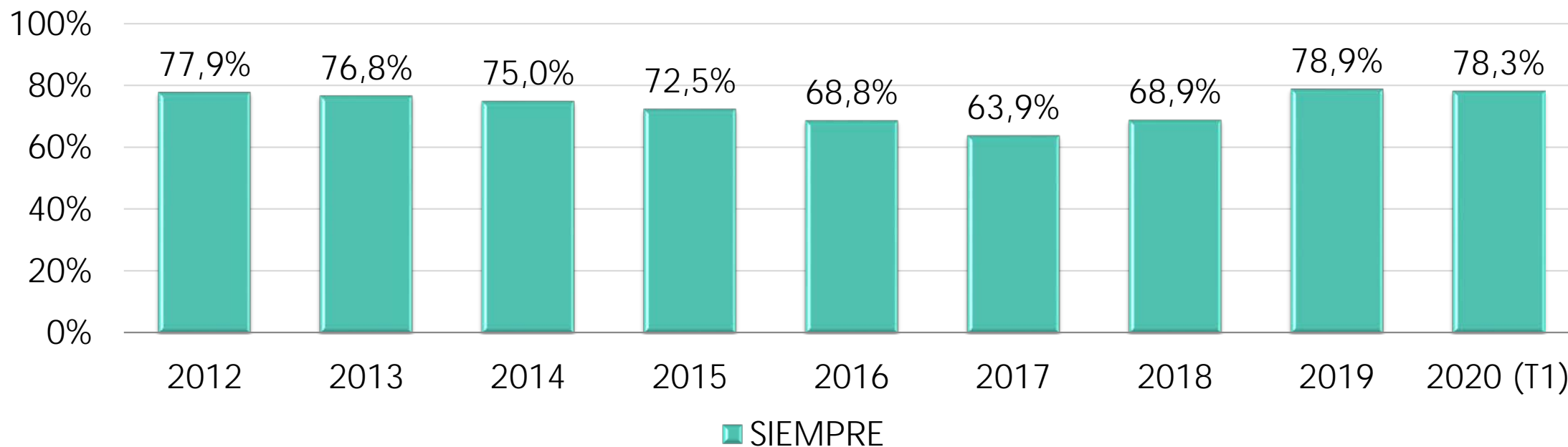
Nuestra visión es la Excelencia



# Valoración de los Servicios

## ¿Tiempo de Espera Adecuado? SIEMPRE

### VALORES ANUALES





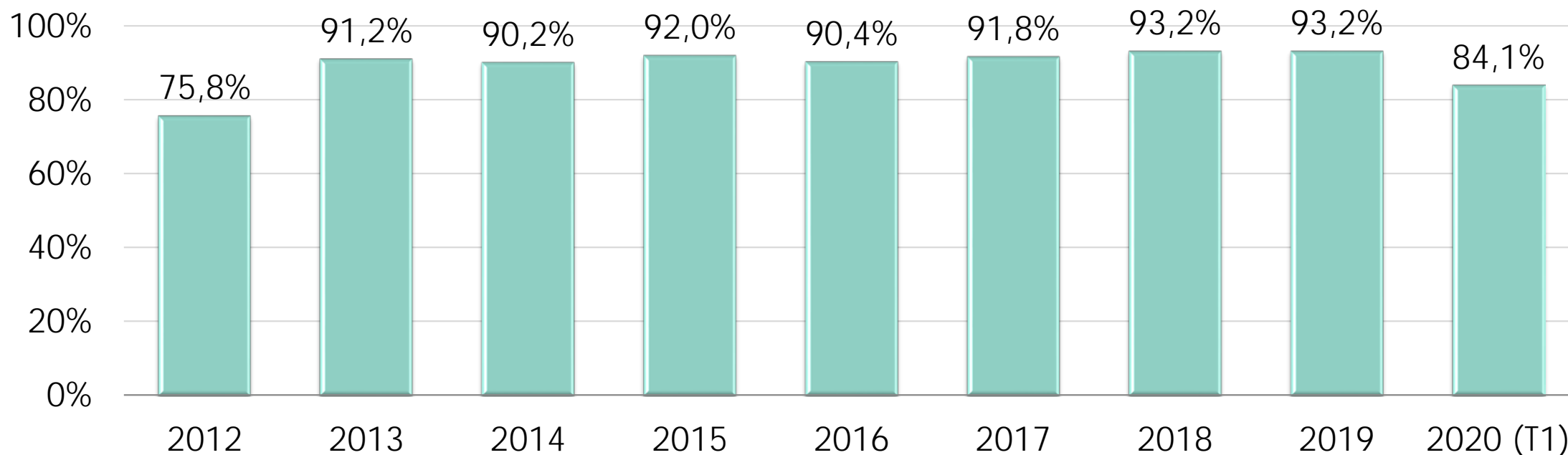


ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Valoración de los Servicios

**¿Resolución Satisfactoria de Incidencias?  
SIEMPRE+NO HE TENIDO PROBLEMAS**

## VALORES ANUALES



05/02/2021

Nuestra visión es la Excelencia

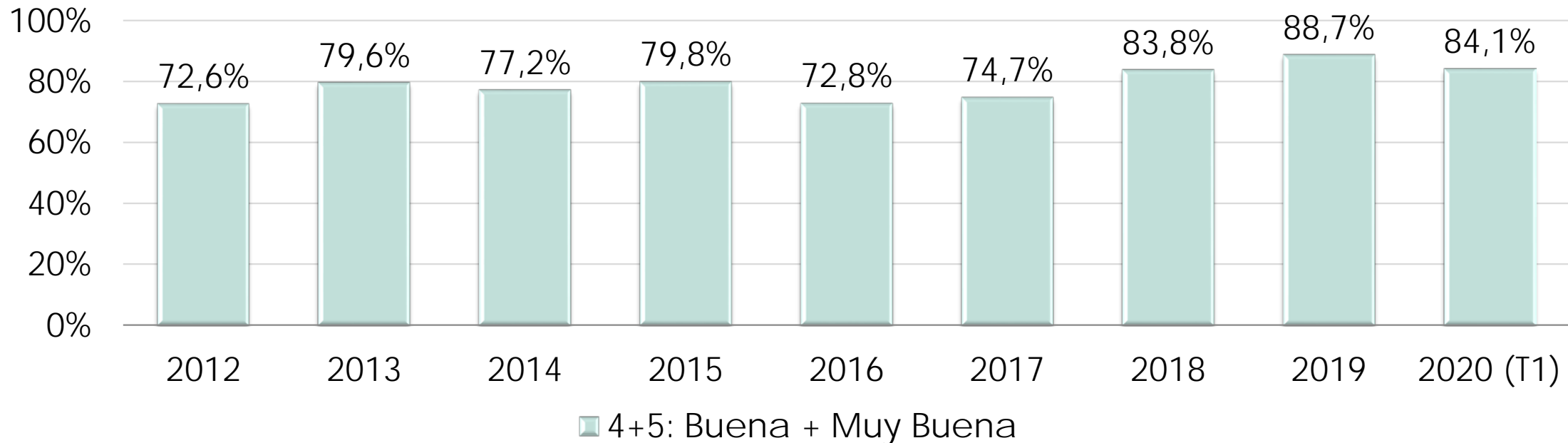




# Valoración de los Servicios

## ¿Variedad de los Servicios? BUENA+MUY BUENA

### VALORES ANUALES



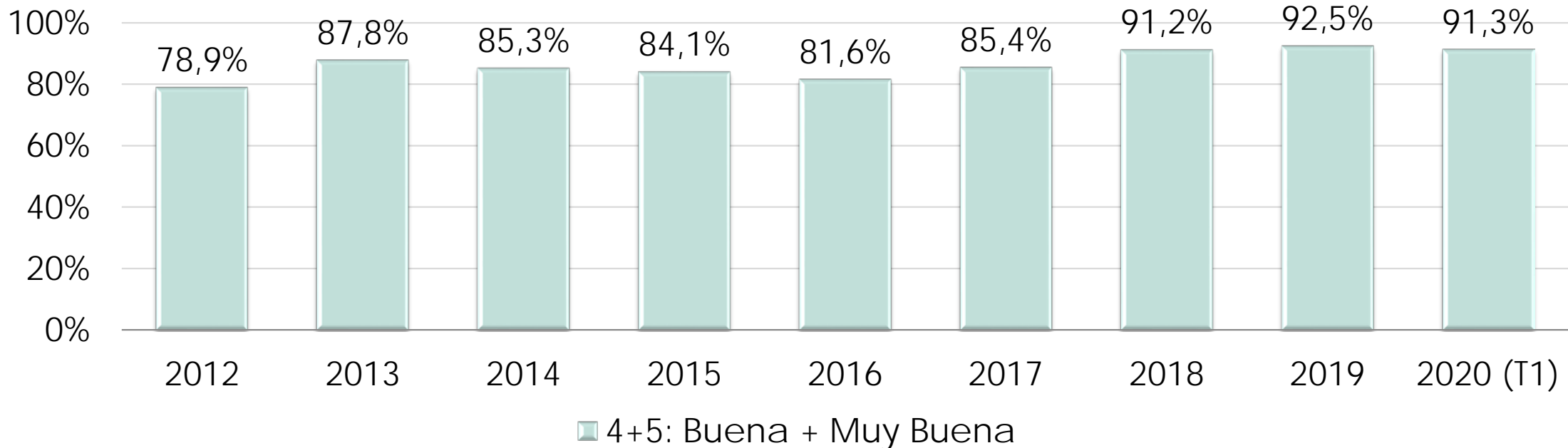


ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Valoración de los Servicios

## ¿Calidad de los Servicios? BUENA+MUY BUENA

### VALORES ANUALES



05/02/2021

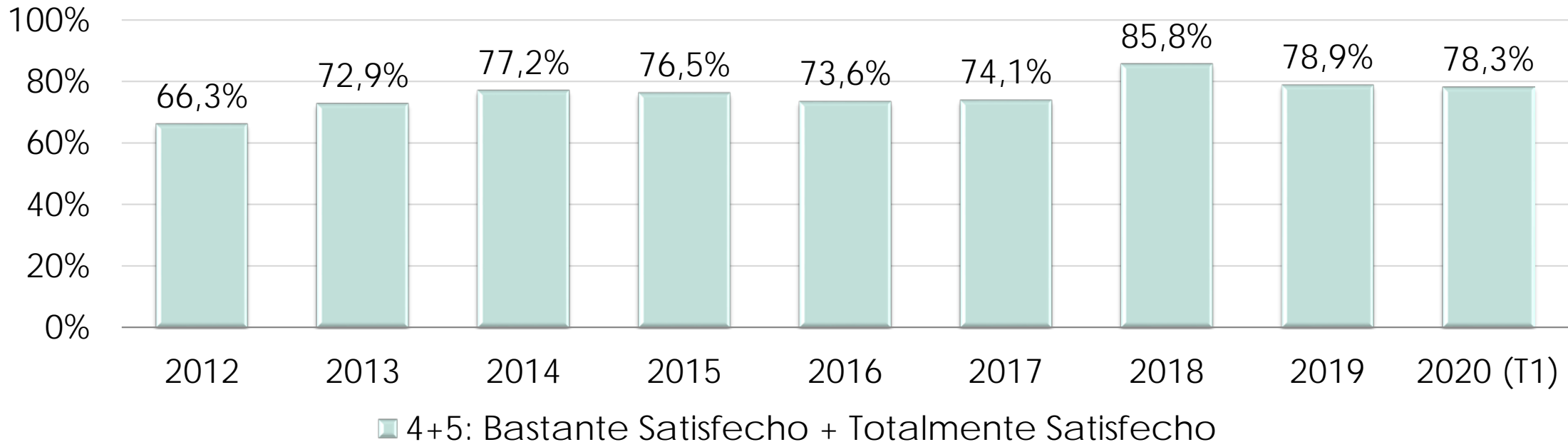
Nuestra visión es la Excelencia



# Valoración de los Servicios

**¿Satisfacción con la Junta Directiva?  
BASTANTE SATISFECHO + TOTALMENTE SATISFECHO**

## VALORES ANUALES



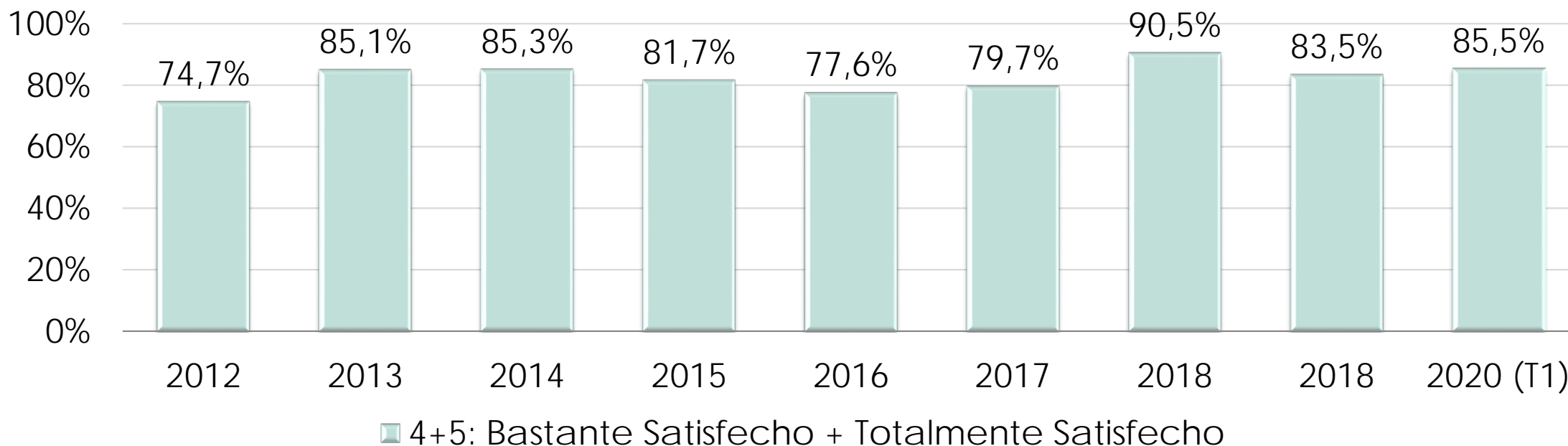


ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Valoración de los Servicios

**¿Satisfacción Global con el Colegio de Médicos?  
BASTANTE SATISFECHO + TOTALMENTE SATISFECHO**

## VALORES ANUALES





ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

**Certificación  
ISO 9001:2015**



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Certificado Bureau Veritas

## Tercer Ciclo Trienal

- El Colegio de Médicos está Certificado desde el año 2012:  
**Fecha Inicial 08/11/2012**
- Última Renovación en 2018 y válido hasta 2021



05/02/2021

Nuestra visión es la Excelencia



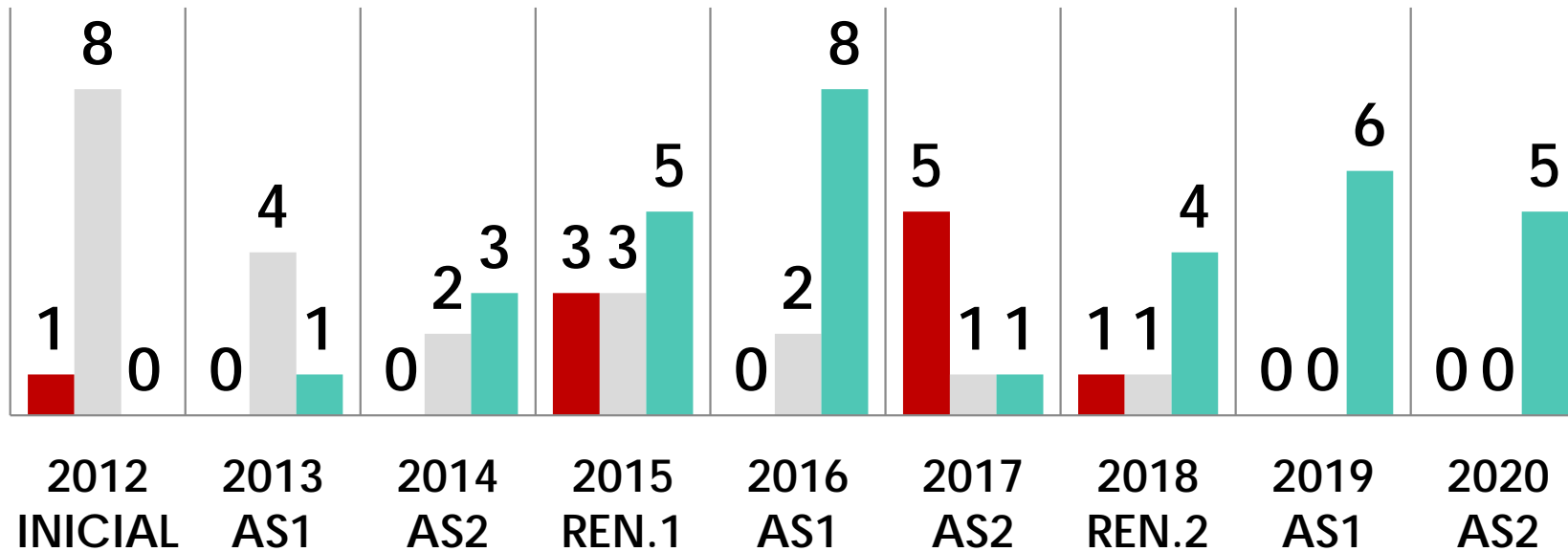


ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Certificado Bureau Veritas

## Auditorías Anuales: Hallazgos

■ No Conformidades ■ Observaciones ■ Puntos Fuertes



Aumentan

Puntos Fuertes

Desviaciones

Disminuyen



05/02/2021

Nuestra visión es la Excelencia





# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 1º

### Puntos Fuertes: Auditoría Inicial y Seguimientos Primero y Segundo

**A.I. 2012** 0. No se mencionan.

**1 AS  
2013** 1. Implicación del personal e interés por la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

**2 AS  
2014** 1. Implicación del personal e interés por la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.  
2. Informe de revisión del sistema y análisis de datos asociado (muy detallado).  
3. Clara orientación al usuario (colegiados).





ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 2º

### Puntos Fuertes: Auditoría de Renovación Primera

**A.R.**  
**2015**

1. Minucioso proceso de auditoría interna.
2. Énfasis de la Organización en la apertura de incidencias como oportunidades de mejora.
3. El amplio programa de objetivos de mejora con 16 actuaciones.
4. El régimen de sustituciones para el personal que facilita la polivalencia.
5. El alto nivel de exigencia en la evaluación de proveedores.



# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 2º

### Puntos Fuertes: Auditoría de Seguimiento Primera

**1 AS**  
**2016**

1. Se ha realizado en parte una adaptación documental a la nueva ISO 9001:2015.
2. **Objetivos de Calidad muy enfocados a la prestación de servicios a Colegiados.**
3. Proceso de informatización de procesos para adecuar la tramitación telemática.
4. **Mejora y actualización de las instalaciones para la realización de actividades por los Colegiados.**
5. Tratamiento de todos los hallazgos de auditoría dentro del SGC y su trazabilidad mediante tabla.
6. **Exhaustivo seguimiento de los procesos del SGC mediante indicadores particulares y generales.**
7. Grado de involucración de la Junta Directiva en el seguimiento de los procesos.
8. **Se aprecia una alta implicación del personal de la Organización.**



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 2º

### Puntos Fuertes: Auditoría de Seguimiento Segunda

**2 AS**  
**2017**

1. Destacar el detallado y exhaustivo análisis del contexto de la Organización, identificación de partes interesadas y planificación de la gestión del riesgo.



# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 3º

### Puntos Fuertes: Auditoría de Renovación Segunda

**AR**  
**2018**

1. Análisis del Contexto amplio, completo y sistemáticos para orientar la estrategia e identificar riesgos y oportunidades.
2. Documentos y Requisitos del Colegiado a disposición pública en web del COM.
3. Control y actualización del Sistema de Gestión Documental.
4. Seguimiento Trimestral de la Satisfacción, con alto grado de satisfacción sostenida en el tiempo.
5. El alto nivel de exigencia en la evaluación de proveedores.



# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 3º

### Puntos Fuertes: Auditoría de Seguimiento Primera

AS1  
2019

1. Amplia identificación y segmentación de partes interesadas, definiendo sus necesidades y requisitos.
2. Informes de Gestión de Contexto y Partes Interesadas, con identificación de Riesgos y Oportunidades, muy amplio y completo.
3. Comparación de tendencias con los resultados de indicadores desde 2012.
4. Alto grado de satisfacción de colegiados sostenido en el tiempo.
5. Implicación del equipo profesional en el desarrollo de su actividad y alta orientación al cliente.
6. Orientación de la Responsable de Calidad a la mejora del SGC



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE MÉDICOS  
DE LA REGIÓN DE MURCIA

# Certificado Bureau Veritas

## Puntos Fuertes: Ciclo 3º

### Puntos Fuertes: Auditoría de Seguimiento Segunda

**AS2**  
**2020**

1. Atención e Información al colegiado durante el Procedimiento de Colegiación.
2. **Aplicativo GESCOL para la gestión y control del sistema y organización.**
3. Madurez y solidez del sistema documental para aportar información relevante para la toma de decisiones.
4. **Compromiso de la Responsable de Calidad en la mejora del SGC.**
5. Batería amplia de indicadores para la medición del desempeño y del sistema.



# y Seguimos Trabajando

---

05/02/2021



Nuestra visión es la Excelencia