



MANUAL DE GESTION

DE LA  
CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad – Norma ISO 9001-2008

CONTENIDO	REF.	REV.	EMISION	PAG.
Índice				1
Antecedentes, fundamentos y referencias normativas				2-6
Misión Visión y Valores				6
Política de la Calidad				7
Sistema de Gestión de la Calidad: Alcances y Excusiones Enfoque en el destinatario Estructura documental del SGC Identificación de los procesos y sus interrelaciones	Punto 4 Norma ISO 9001/2008			7-12
Responsabilidades y autoridades	Punto 5 Norma ISO 9001/2008			12
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	Punto 5 Norma ISO 9001/2008			12-13
Anexo I: Mapa de Procesos				14

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CUCABA R.S.G.C. Fecha: 14/07/2015	COMITÉ DE LA CALIDAD Directora de Coordinación de Área de Apoyo Fecha: 21/07/2015	D. ADRIANA TARDI PRESIDENTE CUCABA Ministerio de Salud P. de S. A. Fecha: 21/07/2015
Colaboró:		
<b>ORIGINAL</b>		

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		 
Rev. 01	Página 2 de 14	

El presente Manual establece las bases del Sistema de Gestión de la Calidad de la Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires (CUCAIBA).

En este documento se define la política de la calidad institucional y se describen los circuitos que la organización ha adoptado a fin de dar cumplimiento a los puntos de la norma ISO 9001:2008 que conforman y mantienen actualizados al Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Antecedentes, Fundamentos y Referencias Normativas**

La Ley N° 10586 de Ablación e implante de órganos fue reglamentada en agosto de 1990 a través de Decreto 2697/90, en cuyo Anexo I se crea para el cumplimiento de lo dispuesto en dicha Ley el “Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de Órganos de la Provincia de Buenos Aires” (CUCAIBA), con dependencia en esa instancia, de la Subsecretaría de Medicina Asistencial.

Posteriormente, en el año 1995 se aprueba la estructura orgánica funcional vigente del CUCAIBA por Decreto provincial N° 1687/95, como un organismo descentralizado, con una estructura extrahospitalaria, con dependencia directa del Ministerio de Salud. Cuenta con tres direcciones de línea y una Dirección Asociada de la cual depende el Servicio Provincial de Procuración.

De acuerdo a dicho Decreto, la Presidencia del organismo cuenta con el asesoramiento y colaboración del Sistema Informático de Trasplante (SITRA), grupo de trabajo que está integrado por un Coordinador General, un supervisor ejecutivo, y los equipos de apoyo que sean necesarios, todos ellos en orden a las partidas presupuestarias para el Personal Temporario aprobadas para la jurisdicción.

El SITRA cuenta con una Comisión Asesora integrada por profesionales médicos “Ad honorem” cuya función, junto con la Coordinación operativa, es la de proponer la modificación y/o creación de circuitos administrativos y/u operativos, estandarizar la documentación existente e introducir nuevos formularios, propuestas que serán elevadas a la Coordinación general del SINTRA para su aprobación y posterior remisión para consideración de la Presidencia.

Desde la puesta en funcionamiento del CUCAIBA, el Subprograma de Procuración de Órganos y Tejidos Cadavéricos, en virtud de la extensión territorial de la Provincia de Buenos Aires, se llevó a cabo a través de dos áreas operacionales denominadas Centros Regionales de Ablación e Implante (CRAI), con jurisdicción en el Norte y en Sur del territorio bonaerense, creados por Resolución ministerial N° 2468/91. Dichos centros fueron concebidos para cumplir funciones en el área de la procuración de órganos y tejidos, e implantes, coordinando los operativos de procuración, ablación, tipificación y distribución de órganos, así como la identificación, localización y traslado de los receptores a los centros de implante. El CRAI Norte tiene su sede en el Hospital Interzonal de Agudos “Eva Perón” de San Martín; y el CRAI Sur tiene sede en el Hospital Interzonal General de Agudos “General San Martín” de la ciudad de La Plata.

Esta estructura organizativa resultó eficaz en el incremento cuantitativo de las denuncias de posibles donantes, operativos y ablaciones; y en la transformación operada en el sistema sanitario con relación a la actividad trasplantológica.

No obstante en el año 1996 se detectó una disminución en la obtención de órganos procurados, en especial riñón y corazón, lo que llevó a la creación de la figura del Coordinador Provincial de Donación y Trasplante, y su implementación en un grupo seleccionado de hospitales de alta complejidad, con dos objetivos principales:

- Incrementar la capacidad de detección de posibles donantes desde los hospitales, y mejorar los tiempos y calidad del mantenimiento para lograr mayor frecuencia de ablaciones multiorgánicas.
- Descentralizar la actividad de la procuración de órganos y tejidos.

Posteriormente, con la necesidad de diferenciar la unidad orgánica responsable de las actividades de procuración, se dicta la Resolución N 1972/98, que:

- Aprueba un nuevo Programa Provincial de Procuración de Órganos y Tejidos.
- Crea bajo la dependencia del CUCAIBA el “Servicio Provincial de Procuración”
- Limita las funciones en materia de procuración a los CRAI, manteniendo la función de conducir los servicios de trasplante y bancos de tejidos, como así también coordinar con el nivel central del CUCAIBA la fiscalización y control de los servicios habilitados dentro de sus áreas operacionales.

Actualmente dicho Servicio se encuentra a cargo de una Dirección Asociada no incorporada formalmente a la estructura organizativa vigente por Decreto 1687/95.

Son funciones del Servicio:

- Coordinar y llevar adelante los procesos de procuración de órganos y tejidos en la Provincia de Buenos Aires.
- Unificar criterios, normas y protocolos relacionados con la actividad.
- Mantener un sistema unificado de información y registro (Sistema Nacional de Información de Procuración y Trasplante de la República Argentina – SINTRA).
- Mantener una relación directa y permanente con el sistema hospitalario y en especial con las áreas críticas.
- Participar del Programa Federal de Procuración, con sus dos subprogramas: Seguimiento de Glasgow 7 y Donantes a corazón parado.

En el año 2003 el CUCAIBA adhiere al Programa Federal de Procuración que promueve el INCUCAI, estrategia que apunta a disminuir las listas de espera para

trasplante, y que implica el trabajo coordinado de los sistemas sanitarios de todas las provincias. Tiende a garantizar la calidad de los procesos.

Respecto a la utilización del sistema informático sobre procuración y trasplante por parte del Servicio Provincial de Procuración, en el año 2004, por resolución INCUCAI 117/04 se aprueba el rediseño y desarrollo de un Sistema Nacional de Información respondiendo al carácter federal de la organización sanitaria del país, asegurando la plena disponibilidad de información a las provincias, conjuntamente con la tecnología que permite su acceso inmediato. Se aprueba el Sistema Nacional de Información de Procuración y Trasplante de la República Argentina (SINTRA).

En el año 2005, por resolución INCUCAI 116/05 se concreta la aprobación de los módulos 3 y 4 del Sistema Nacional de Información de Procuración y Trasplante de la República Argentina denominados Registro Nacional de Procuración y Trasplante. Estos módulos son los utilizados por el Servicio Provincial de Procuración.

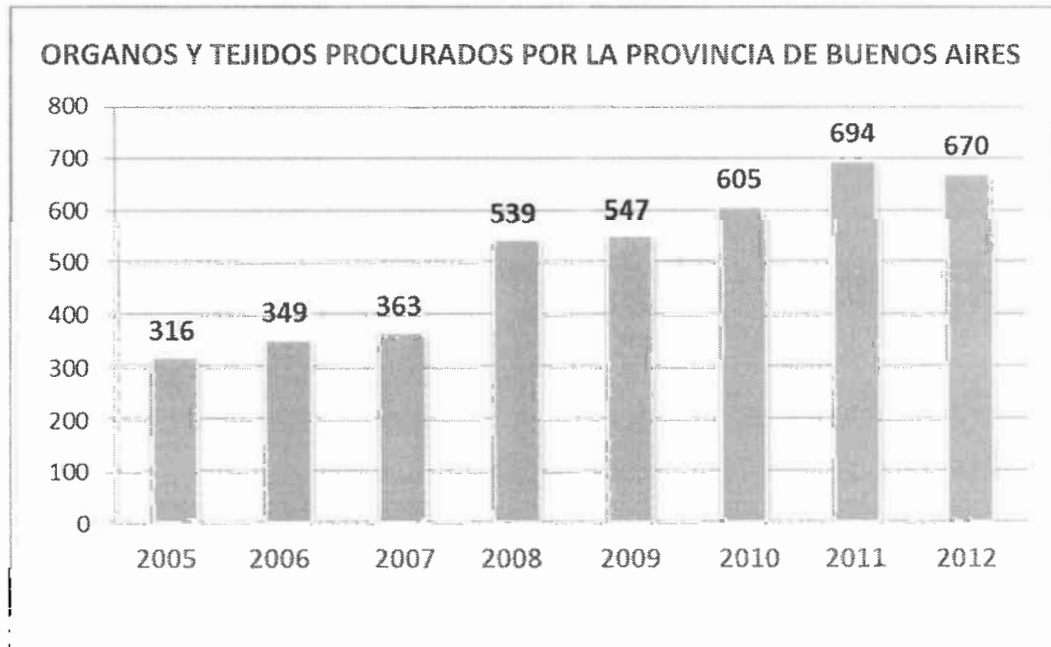
En CUCAIBA se crea en 2005 el Banco de Tejidos Oculares, responsable de la recepción, procesamiento, almacenamiento, distribución, asignación y entrega de córneas y escleras procedentes de todas las donaciones de tejidos realizadas en la provincia de Buenos Aires.

En el año 2006 se modifica la Ley de Trasplantes N° 24193 con las modificatorias de la Ley N° 26066, conocida como la "Ley del Donante Presunto".

En 2008 se promueve la intervención de los GIAP en las Regiones Sanitarias de la Provincia para desarrollar las actividades administrativas relacionados con el proceso de Procuración.

Desde el año 2010, adhiriendo a la estrategia nacional, el CUCAIBA comienza a desarrollar mediante el Servicio Provincial de Procuración el Programa Hospital Donante, que tiene por objetivos principales incorporar a la procuración de órganos y tejidos como una actividad propia de las instituciones sanitarias, y consecuentemente incrementar el número de donantes de órganos y tejidos.

Mediante la sistematización informática de la actividad, desde el año 2005 al año 2011 se observa una curva de crecimiento de los órganos y tejidos procurados por la provincia de Buenos Aires, mientras que en el año 2012 se registra un pequeño descenso de la actividad, tal como se puede ver en el siguiente gráfico:



En el año 2013 se aprueba en sus fundamentos, funciones y objetivos por Resolución INCUCAI N° 229/13 el Programa Hospital Donante, tras la revisión realizada en la XXXIII Reunión Ordinaria de la Comisión Federal de Trasplante (COFETRA) en la provincia de Misiones, en marzo de 2013.

En la referida problemática, se detecta la necesidad de la Alta Dirección de incorporar herramientas de gestión innovadoras mediante la implementación de procedimientos estratégicos estandarizados que permitan la revisión y mejora continua del servicio con niveles de calidad, concomitantes con el dinamismo de las innovaciones científicas introducidas en el proceso por el campo técnico-profesional de las ciencias de la salud; y el cambio de paradigma de la procuración e implante asumido por el CUCAIBA mediante la participación y adhesión al Programa Federal de Procuración y el Programa Hospital Donante (Resolución N°229/13 INCUCAI).

Esta situación inicial da cuenta de un desempeño organizativo del servicio en proceso de cambio de un esquema operativo centralizado -orientado desde un enfoque extrahospitalario- hacia otro que permite desarrollar plenamente la incorporación del hospital-institución al sistema de donación.

Esta dirección orienta el fortalecimiento del SPPOyT hacia la mejora de las actividades de gestión, fiscalización y conducción de las actividades de los actores territoriales (coordinadores hospitalarios y regionales de trasplantes, y personal sanitario) y la de los equipos centrales involucrados con las actividades de procuración en los hospitales, mediante la articulación transversal de los actores de la organización y los de las unidades de terapia intensiva de los hospitales públicos y privados de la provincia, para lograr mayor incidencia en los escenarios territoriales donde se produce la detección de posibles donantes.

En este entendimiento se enmarca la decisión estratégica del CUCAIBA de diseñar, implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad basado en las Normas ISO 9001 definiendo como alcance del mismo el macroproceso de Gestión, fiscalización y conducción operativa de la procuración de órganos y tejidos en la provincia de Buenos Aires.

Mediante los procedimientos de gestión estratégica requeridos en el Sistema de Gestión de Calidad y la normalización de la gestión operativa, se prevé un aumento de la capacidad institucional que permita facilitar la transferencia de conocimiento sobre procuración al sistema sanitario provincial, incorporarla como una actividad más dentro del ámbito hospitalario e incrementar el número de donantes.

### **Misión, Visión y Valores del CUCAIBA.**

#### ***MISION:***

Es el organismo provincial que garantiza la transparencia y calidad de los procesos necesarios para el acceso al trasplante a todos los bonaerenses. Promueve la donación de órganos y estimula el desarrollo de las áreas de trasplante de los efectores públicos.

#### **VISION:**

Ser una institución líder en la procuración y el trasplante a nivel nacional y regional, con un alto reconocimiento en el ámbito comunitario y sanitario, estimulando las innovaciones, el desarrollo científico y la investigación.

#### **VALORES:**

- Compromiso
- Transparencia
- Responsabilidad
- Calidad
- Idoneidad
- Eficiencia
- Trabajo en equipo
- Accesibilidad
- Etica



## **Política de la calidad.**

La Alta Dirección establece y revisa periódicamente la política de la calidad de la organización que consiste en

- ✓ Fortalecer los servicios ofrecidos por CUCAIBA para asegurar la satisfacción de las demandas y expectativas de la sociedad dentro del marco normativo vigente, a los efectos de garantizar el acceso al trasplante de todos los bonaerenses.
- ✓ Actuar con compromiso, transparencia y confiabilidad en el cumplimiento de las incumbencias del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.
- ✓ Promover el compromiso de los agentes de CUCAIBA con el Sistema de Gestión de Calidad, fundamentado en la satisfacción personal y en la coincidencia de objetivos de la organización.
- ✓ Conformar y desarrollar un programa de capacitación permanente que asegure un alto nivel de calidad del personal del CUCAIBA, con activa participación en la obtención de un desarrollo sostenido.

## **Sistema de Gestión de la Calidad**

### **Alcance y exclusiones**

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como alcance la Gestión, fiscalización y conducción operativa del proceso de donación a corazón batiente de órganos y tejidos en la provincia de Buenos Aires.

Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad el punto 7.3. "Diseño y Desarrollo" porque el Servicio provincial de procuración de órganos y tejidos no efectúa el diseño del servicio.

Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad el punto 7.4. "Compras" porque el Servicio provincial de procuración de órganos y tejidos no efectúa las compras.

### **Enfoque en el destinatario.**

Definido el alcance del sistema de Gestión de la Calidad del CUCAIBA, se define como destinatario inmediato a los equipos de trasplante del Servicio Provincial de Procuración de órganos, tejidos y células y equipos externos; como destinatarios finales a los ciudadanos inscriptos en lista de espera de urgencias y emergencias para trasplantes.

### **Estructura documental del SGC.**

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad fueron generados por los responsables y colaboradores de los distintos sectores involucrados, cumpliendo

con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la gestión de la documentación; con la asistencia técnica de los Expertos en Gestión Pública de la Provincia de Buenos Aires.

## **Identificación de los procesos y sus interrelaciones.**

El CUCAIBA ha planificado y desarrollado su mapa de procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver Anexo I.

Los procesos y sus interrelaciones que se muestran en el esquema y son los siguientes:

### **1. Procedimientos Estratégicos:**

A fin de asegurar el correcto funcionamiento de los procesos del sistema, se han definido los procesos relativos a la Alta Dirección. Estos consisten en revisión por la dirección y gestión de la calidad (control de documentos, control de registros, auditorías internas, no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y satisfacción del cliente)

**Revisión por la dirección:** Anualmente, la Alta Dirección realiza la revisión del funcionamiento, el grado de cumplimiento de los objetivos y la satisfacción del destinatario en forma integral de cara a orientar la gestión a la mejora continua. Esta actividad se ejecuta de acuerdo al procedimiento documentado "Revisión por la Dirección" y debe contemplar los siguientes campos:

- Cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de la calidad.
- El grado de desempeño de los responsables así como el conocimiento y cumplimiento de la política de calidad.
- Los resultados de las evaluaciones de cumplimiento realizadas por las diversas áreas.
- Los resultados de las auditorías del sistema, permitiendo la toma de decisiones de cara a implementar acciones correctivas y preventivas.
- El seguimiento de las acciones resultantes de previas revisiones por la Dirección.
- La retroalimentación del Destinatario.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.

Como consecuencia de la revisión por la Dirección se establecen acciones asociadas a:

- Posibles cambios en la política de la calidad.
- Mejoras en el sistema de calidad, los procesos y la capacitación, así como la asignación de los recursos necesarios.

### **PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

**Gestión documental:** A fin de elaborar, controlar y distribuir la documentación relativa al sistema de gestión de la calidad y sus registros, el CUCAIBA establece los



procedimientos documentados de: “Control de los Documentos” y “Control de los Registros”.

**Tratamiento de Producto no conforme, Acciones correctivas, preventivas y no conformidades:** A fin de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma, la Organización ha establecido los procedimientos documentados de “Acciones correctivas, preventivas y no conformidades” y “Producto no conforme”.

**Medición de satisfacción del cliente:** a fin de evaluar la satisfacción del cliente de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, la Organización ha establecido el procedimiento documentado de “Medición de satisfacción del cliente”.

**Auditorías internas:** Al menos una vez al año la organización realiza auditorías internas de todos los procesos de su sistema de gestión de la calidad. Los mecanismos para su realización están establecidos en el procedimiento documentado “Auditoria Interna”.

## 2. Procedimientos de Realización:

El alcance definido para el Sistema de Gestión de la Calidad del CUCAIBA consiste en el macroproceso de Gestión, fiscalización y conducción operativa de la procuración de órganos y tejidos en la provincia de Buenos Aires provenientes de procesos de donación a corazón batiente (DCB).

Dicho procedimiento de realización está compuesto por los siguientes procedimientos:

- 1) **Detección de potencial donante c- Programa:** El presente procedimiento hace referencia a la detección de un posible donante en hospital bajo programa, primer paso del proceso denominado Donación a Corazón Batiente que se desarrolla en el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- 2) **Detección de potencial donante S-Programa:** El presente procedimiento hace referencia a la detección de un posible donante en hospital sin programa, primer paso del proceso denominado Donación a Corazón Batiente que se desarrolla en el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- 3) **Certificación de Fallecimiento del Posible Donante:** En el presente procedimiento se hace referencia a la certificación del fallecimiento del posible donante como parte del proceso denominado “Donación a Corazón Batiente” que coordina el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- 4) **Comunicación y Autorización:** En el presente procedimiento se hace referencia a la comunicación del fallecimiento y a la autorización necesaria establecida en la normativa vigente para continuar con el proceso denominado “Donación a Corazón Batiente” que coordina el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

- 5) **Tratamiento y selección:** En el presente procedimiento se hace referencia al tratamiento y selección de los órganos y/o tejidos de acuerdo a la normativa vigente para continuar con el proceso denominado "Donación a Corazón Batiente" que coordina el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- 6) **Asignación:** En el presente procedimiento se hace referencia a la asignación de los órganos y/o tejidos de acuerdo a la normativa vigente para continuar con el proceso denominado "Donación a Corazón Batiente" que coordina el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- 7) **Traslado:** En el presente procedimiento se hace referencia a la asignación de los órganos y/o tejidos de acuerdo a la normativa vigente para continuar con el proceso denominado "Donación a Corazón Batiente" que coordina el SPPOyT en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- 8) **Cierre del Subproceso DCB:** En el presente procedimiento se hace referencia al cierre del subproceso de donación a corazón batiente (DCB) de acuerdo a la normativa vigente que coordina el Servicio Provincial de Procuración de Órganos y Tejidos en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

### 3. Procedimientos de Apoyo

#### 1- Provisión de Insumos:

- A) **Compras:** En este documento se hace referencia a los pedidos que se hacen desde el Servicio Provincial de Procuración al departamento de CONTABILIDAD Y SUMINISTROS para la provisión de descartables, sueros, servicios de remis, reparación de equipos médicos, kit de ablación y desmopresina.
- B) **Librería:** En este documento se hace referencia a la metodología para realizar los pedidos que se hacen al área de librería y la recepción de artículos necesarios para el normal funcionamiento de las tareas administrativas.
- C) **Farmacia:** En este documento se hace referencia a la sistematización en la realización de los pedidos y recepción de medicamentos que realiza el Servicio Provincial de Procuración al Departamento de Farmacia para el normal funcionamiento de las tareas, excepto la Desmopresina.

- 2- **Mantenimiento:** En este documento se hace referencia a los pedidos que se hacen al Área de Mantenimiento para la realización de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física y las instalaciones del edificio de CUCAIBA sede Central (electricidad, sanitarios, carpintería, mobiliario). En el caso de los servicios de

mantenimiento tercerizados, el Area de Mantenimiento se encargará de dar aviso de reparación a los mismos.

- 3- Informática: En este documento se hace referencia a la sistematización de los pedidos que se hacen al Departamento de INFORMÁTICA para la provisión de insumos de informática y servicios de apoyo de informática al Servicio Provincial de Procuración de Órganos y Tejidos para el normal funcionamiento de las tareas.
- 4- Laboratorio: En este documento se hace referencia a la metodología para realizar los pedidos de análisis de laboratorio que se hacen al/os Laboratorio/s y la recepción de los resultados necesarios para continuar con el Proceso de Procuración.
- 5- Transporte: En este documento se hace referencia a la sistematización de las solicitudes de transporte efectuadas por la guardia operativa para llevar a cabo los procedimientos de procuración en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.
- 6- Seroteca: En este documento se hace referencia a la sistematización de los pedidos que realiza el Servicio Provincial de Procuración a Seroteca para la provisión de muestras de sueros de posibles receptores para trasplante renal, renopancreático o hepato-renal.
- 7- Comunicación interna: En este documento se hace referencia al procedimiento de comunicación interna del Centro Único Coordinador e Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.

Este procedimiento es aplicable a la comunicación interna respecto a cuestiones específicas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, como a otros aspectos o necesidades de transmisión de información en el seno de la organización; de acuerdo a los siguientes principios orientadores:

- Establecer los criterios de la comunicación interna con base en la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.
  - Implicar en el proyecto organizacional a todos los miembros de la institución.
  - Establecer un sistema de gestión de la información transversal a todos los empleados.
  - Contribuir a la retroalimentación comunicacional entre todos los agentes del organismo.
  - Medir y evaluar las estrategias de comunicación interna utilizadas a fin de conocer si fueron apropiadas y efectivas.
- 8- Capacitación: En este documento se hace referencia al proceso de capacitación del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires, de acuerdo a los siguientes principios orientadores:
    - Mejorar en el seno de la organización la capacidad de generar y compartir datos, información y conocimiento en todos los niveles del recurso humano.

- Fortalecer la capacitación y motivación de los agentes que participan en los procedimientos institucionales para permitir el desarrollo personal en concordancia con el logro de los objetivos de la organización.
  - Perfeccionar la calidad de los servicios hospitalarios a través de un ejercicio educativo permanente, fortaleciendo el proceso de trabajo desde la óptica de los equipos de salud, en concordancia con los objetivos del Programa Provincial de Procuración del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, a través del Cucaiba.
- 9- Perfil de puestos y análisis de competencias: En este documento se hace referencia al proceso de perfil de puestos y análisis de competencias del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires, aplicable al recurso humano institucional considerando como principios orientadores la instrucción/formación y habilidades/capacidades para cada puesto de trabajo.

### **RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.**

El Presidente, Directores, y Director Asociado del CUCAIBA conforman el Comité de la Calidad como miembros permanentes. Asimismo, se designa un Representante de la Dirección y un Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de operativizar las actividades inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

Al referido comité podrán ser convocados diferentes responsables de procesos o áreas de gestión de acuerdo a las temáticas o necesidades de funcionamiento del SGC.

Según Disposición N°459/2013 de la Presidencia del CUCAIBA se ha determinado la conformación y reglamento de funcionamiento del Comité de Gestión de la Calidad de la Institución.

Compromiso de la Dirección:

- Establecer la Política de la Calidad de la organización y difundirla a todos los involucrados. Esta queda definida en el Anexo II del presente manual.
- Asegurar el establecimiento de objetivos de la calidad en todos los procesos del sistema.
- Asignar los recursos y procedimientos necesarios para el funcionamiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Brindar la capacitación necesaria a todo el personal para mejorar la gestión y propiciar un buen ambiente de trabajo.
- Enfocar los procesos del sistema hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas del destinatario.

Las distintas responsabilidades de los procesos se encuentran definidas en los procedimientos pertinentes.

## **PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La Dirección es responsable de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en conjunto con el “Representante de la Dirección” y el Responsable del SGC, de modo de asegurar la permanente eficacia y adecuación del funcionamiento del sistema. El documento que refleja las actividades planificadas y su seguimiento es el “Plan de la Calidad” en sus sucesivas revisiones. (Véase: Planificación de la implementación del sistema de gestión de la calidad)

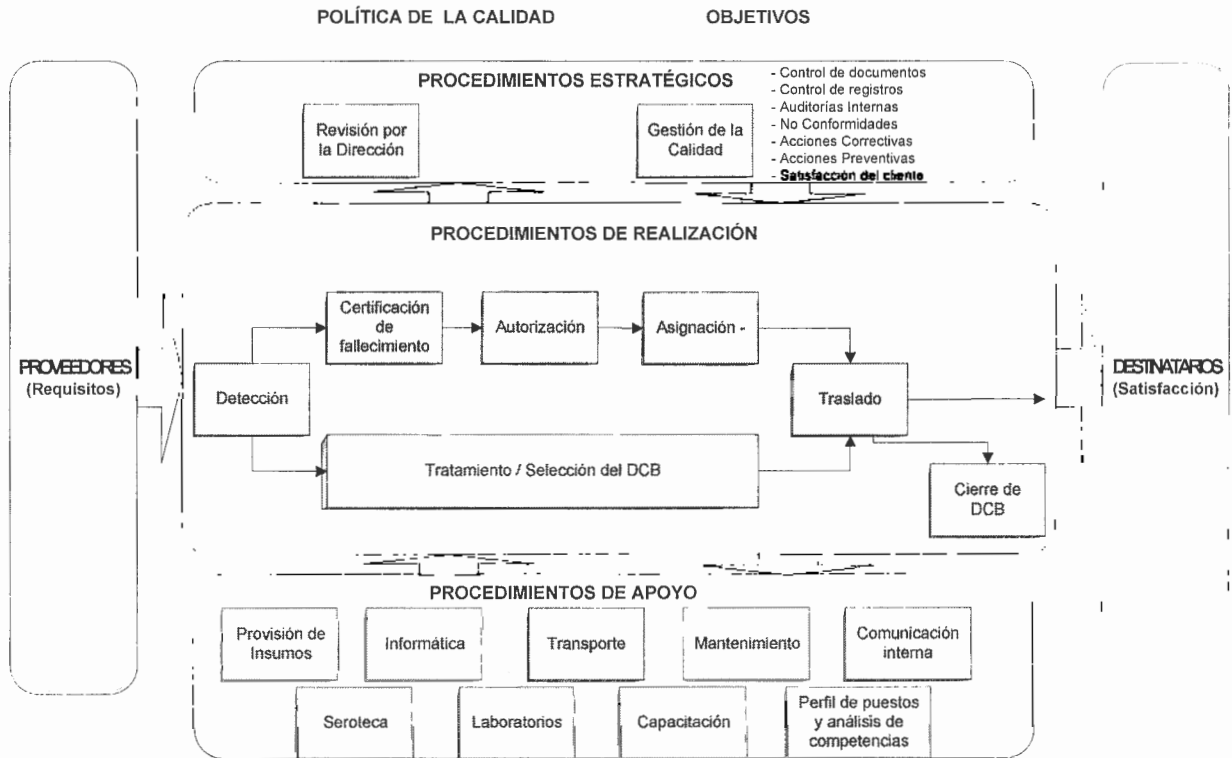
Los Objetivos de la Organización están expresados en el documento controlado “Tabla de Objetivos”.

Una vez establecidos los Objetivos se planifica su cumplimiento. Los resultados de dicha planificación son habitualmente:

- Las Metas y sus respectivos plazos de cumplimiento.
  - Las Responsabilidades asignadas para el cumplimiento de Objetivos y Metas.
  - Las necesidades de Documentación, incluyendo Registros.
  - Los Recursos necesarios, incluyendo la infraestructura y el ambiente de trabajo.
  - Las habilidades y conocimiento necesarios.
  - Los Indicadores de Gestión y de Procesos, necesarios para hacer el seguimiento y evaluar el desempeño del Sistema, así como la mejora del mismo.
-

Anexo I:

Mapa de Procesos



Anexo II:

**POLITICA DE LA CALIDAD**

- ✓ Fortalecer los servicios ofrecidos por CUCAIBA para asegurar la satisfacción de las demandas y expectativas de la sociedad dentro del marco normativo vigente, a los efectos de garantizar el acceso al trasplante de todos los bonaerenses;
- ✓ Actuar con compromiso, transparencia y confiabilidad en el cumplimiento de las incumbencias del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires;
- ✓ Promover el compromiso de los agentes de CUCAIBA con el Sistema de Gestión de Calidad, fundamentado en la satisfacción personal y en la coincidencia de objetivos de la organización.
- ✓ Conformar y desarrollar un programa de capacitación permanente que asegure un alto nivel de calidad del personal del CUCAIBA, con activa participación en la obtención de un desarrollo sostenido;