|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No DE ACTA** | **LUGAR** | **FECHA** |
| 002 | INSTALACIONES MEDICALFLY | 21/09/2016 |

|  |
| --- |
| **TEMAS TRATADOS** |
| 1. Resultados de las auditorías  2. Retroalimentación del cliente- Quejas y Reclamos de los Clientes  3. Desempeño de los procesos y conformidad del Servicio  4. Estado de las acciones correctivas y preventivas  5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección  6. Análisis de los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la  Calidad  7. Recomendaciones para la mejora  8. Planes de Acción, Resultado de la Revisión Gerencial  9. Conclusiones  10. Cierre y Aprobación del Acta de Revisión por la Dirección |

|  |
| --- |
| **DESARROLLO DE LA REUNION** |

1. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No De Auditoria** | **Fecha** | **Proceso** | **Numero de no Conformidades** |
|
| 1 | 18/08/2015 | INCONTEC | 2 |
| 2 | 14/12/2015 | RUA | 28 |
| 3 | 01/05/2016 | AERONAUTICA CIVIL | 41 |
| 4 | 19/08/2016 | AUDITORIAS INTERNAS | 35 |

1. **RETROALIMENTACION DEL CLIENTE**
   1. (RESULTADO DE LA TABULACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN)

Gráficos o tablas

Es importante aclarar que dentro de la medición de Satisfacción se aplican encuestas de Satisfacción tanto a los usuarios (pacientes) como a los clientes (entidades). Las encuestas a los usuarios se aplican al momento de la atención y posteriormente se hace vía telefónica para validar la información. A los Clientes se les hace mediante entrevista personal por parte de la gerencia.

La satisfacción al usuario en donde se enmarcan atributos del sistema general de seguridad social como amabilidad, calidad en la atención, oportunidad, brindar un ambiente adecuado para su atención y una información oportuna y por el cual se atiende las inconformidades de nuestros pacientes y su entorno, el encuestar eleva la mejora a los servicios y actividades que se realizan materializando el cumplimiento de los derechos y de los deberes del paciente. En cuanto a la atención al usuario, se elaboró y se aplicó un formato de encuesta de atención al usuario, con nuestros usuarios transportados y sus acompañantes o responsables; arrojo como resultado, de que el servicio prestado es excelente en su gran mayoría la percepción que tiene usuarios respecto a MedicalFly en las preguntas tales como: - Amabilidad, Calidad, Oportunidad, ambiente.

En el grafico anterior podemos observar que en el año 2016 la satisfacción del usuario aumento en un 11% en comparación del año 2015. Lo cual demuestra la eficacia de las acciones tomadas en la mejora del prestación del servicio como: inducción al personal y la sensibilización en el enfoque al cliente.

En cuanto a la Satisfacción de Cliente se puede analizar que el acumulado es de 93% de satisfacción lo que nos ubica en un nivel Satisfactorio. El ítem que más bajo ha puntuado es el referente a la oportunidad (90%). Se analiza que esto está determinado básicamente por los factores que afectan la oportuna prestación que se salen de las manos de la empresa tales como condiciones meteorológicas, horas de activación del vuelo, disponibilidad de los aviones, sumado a que siempre se requiere el traslado en tiempos muy cortos lo que dificulta que se pueda satisfacer 100% las necesidades de los clientes. Se comenta que como medica de choque se ha instaurado una mejora en la comunicación con las centrales de referencia para mantenerlas informadas de lo ocurrido durante los vuelos. Cabe resaltar que los otros ítems se encuentran en niveles superiores de satisfacción al 90%.

Se concluye que en general la satisfacción del cliente en la prestación del servicio aumento un 5% con referencia al año 2015; sin embargo se analiza la evaluación de Cafesalud en la que disminuyó un 5% con relación al año 2015; pero en la casilla de observaciones de la encuesta manifiestan una buena comunicación telefónicamente quieren que se suba en nivel de oportunidad.

* 1. **QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES**

La Doctora Diana Pérez manifiesta que en las visitas y en las encuestas a los clientes no se manifiesta ninguna queja o reclamo, al igual que en las encuestas a los usuarios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **CLIENTE** | **DESCRIPCION DE LA QUEJA** | **TRATAMIENTO** |
| **NA** | **0** | **0** | **NA** |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La Doctora Diana Pérez manifiesta que según los informes mensuales (los cuales se consolidan en el Cuadro Integral de Indicadores), se puede analizar que a Agosto de 2016 el 83.3% de los indicadores de los procesos están cumpliendo con las metas esperadas y su desempeño ha sido satisfactorio, estos resultados deben ser analizados teniendo en cuenta que el indicador de “Acciones Correctivas” se encuentra en tan solo un 36% debido a que surgieron hallazgos en las auditorías internas las cuales se efectuaron en el mes de Agosto y están en proceso de implementación, lo cual genera un decrecimiento en el indicador con respecto al año 2015 que se situaba en 92% al cierre del año. Sin embargo analizado los datos de comportamiento del as acciones correctivas para su cumplimiento a diciembre de 2016 se prevé cumplir la meta.

En el 2015 dentro de los indicadores que se encontraban en nivel insatisfactorio se identificó la “Meta de Utilidad” el cual cerró en el 46,8%; para el año 2016 al corte analizado se evidencia que este indicador ha mejorado considerablemente ubicándose en 83,3%, pese a este incremento sigue situándose en insatisfactorio, debido básicamente a dificultades operacionales del Jet, las cuales fueron superadas satisfactoriamente a partir del segundo semestre del año.

El 16.7% de los indicadores se encuentran en un nivel insatisfactorio, los cuales son, como se mencionó anteriormente Rentabilidad, Meta de Facturación la cual se encuentra en el 83,9% de cumplimiento y esta directamente relacionado con el indicador de Rentabilidad; otro indicador que está por debajo del os esperado es el de Hora Piloto el cual se encuentra en el 75,5% de cumplimiento, lo que nos muestra que no se está realizando una gestión optima de este recurso humano, adicionalmente por algunos recesos operacionales del Jet este indicador se ve afectado. El indicador de Pernoctas se encuentra en 14,7 pernoctas promedio mensuales, siendo la meta 5 mensuales, aunque es importante revisar este indicador, puesto que en ocasiones operacionalmente es más rentable para la compañía que se quede el avión fuera de base para cumplir otra misión al día siguiente y ahorrarse los costos operacionales del vuelo ferry. El cumplimiento de Auditorias Programadas del área de Aeronavegabilidad se encuentra en un 97,1% que pese a ser un valor alto, se encuentra en un nivel insatisfactorio puesto que estas son de obligatorio cumplimiento para las Autoridad Aeronáutica.

Para concluir se analizaron todos los indicadores y se determinó que son convenientes y adecuados para medir la gestión de cada proceso. Ver Tabla Indicadores Medicalfly 2016.

1. **ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**
   1. **ACCIONES CORRECTIVAS**

En esta tabla observamos las No Conformidades resaltadas durante las auditorias de Icontec, Rúa, Aeronáutica Civil y Auditorías Internas. Las “Acciones Correctivas” se encuentran en tan solo un 36% debido a que surgieron hallazgos en las auditorías internas las cuales se efectuaron en el mes de Agosto y están en proceso de implementación

**Mirar tabla de no conformidades**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **NO CONFORMIDAD** | **ESTADO ACCION CORRECTIVA** | |
| **ABIERTA** | **CERRADA** |
| **ESTRATEGIGO** | **7** | **1** | **1** |
| **SGC** | **16** | **10** | **6** |
| **OPERACIONES** | **16** | **4** | **12** |
| **PRIORITARIOS** | **25** | **13** | **12** |
| **ADMINISTRATIVO** | **11** | **10** | **1** |
| **MANTENIMIENTO** | **58** | **42** | **16** |

1. **ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR LA GERENCIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Actividad** | **Responsable** | **Fecha de Revisión** | **EJECUCION** |
| SGC | Capacitar y sensibilizar al personal sobre el SGC en el manejo y control de la documentación y en las acciones correctivas y preventivas. | Representante del Sistema | 21 de Septiembre de 2016 | Se entregó a todos los empleados una agenda |
| ESTRATÉGICO | Crear estrategias integrales que permitan mejorar los indicadores de rentabilidad de la empresa. | Gerencia | 21 de Septiembre de 2016 | Se renegociaron tarifas con las principales entidades EPS del país para asegurar el direccionamiento en primer lugar hacia MEDICALFLY.  Fortalecer la labor comercial para asegurar más volumen internacionales  Se Buscaron más proveedores en la parte de mantenimiento (Repuestos Aeronáuticos) que ofrecieran mejores tarifas y condiciones de pago |
| OPERACIONES | Crear escuela deentrenamiento propio | Dirección Operaciones/gerencia | 21 de Septiembre de 2016 | Se encuentra en proceso de acuerdo con las fases determinadas por la Aeronáutica Civil |
| OPERACIONES | Sensibilizar y fortalecer la cultura del reporte operacional | Dirección Operaciones/ Seguridad Operacional | 21 de Septiembre de 2016 | Se vienen haciendo campañas de reportar y no punitividad en reuniones y en los grupos de la compañía |
| OPERACIONES | Optimizar la programación de pilotos con el fin de asegurar la máxima eficiencia en las asignaciones | Dirección Operaciones | Septiembre 2015. | Se contrató una tripulación para los C90 con fin de dar mejor respuesta con los tiempos operacionales |
| MANTENIMIENTO | Certificar Mantenimiento propio ante la UAEAC | Dirección Mantenimiento/Calidad /Gerencia | Primer Semestre 2016 | Se encuentra en proceso de acuerdo con las fases determinadas por la Aeronáutica Civil |

1. **ANALISIS DE LOS CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR A EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Los líderes de proceso manifiestan que el cambio que puede afectar a la compañía es la volatidad del dólar ya que los componentes, repuestos son importados y esto puede generar en algún momento retraso en el mantenimiento lo que puede ocasionar falta de oportunidad al ofertar el servicio, de igual manera la empresa puede generar menos utilidades de las previstas

1. **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

El Director de operaciones manifiesta en seguir trabajando para obtener la escuela de entrenamiento propia ya que esto aportaría un entrenamiento de mejor calidad y oportuno.

Continuar con la implementación, dotación y adecuación de la infraestructura para implementar mantenimiento propio para así minimizar costos y en un futuro llegar a ofertar este servicio.

Concientizar al personal para optimizar los recursos de la empresa haciendo uso de ellos estrictamente los necesarios.

Fortalecer la capacitación por parte de Gestión Calidad en la parte de documentación para que el Sistema se Sostenga

**Analizar la compra de un nuevo equipo Monomotor que pueda ingresar a pistas cortas**. Recomendado Turbo Helice PT6, (Cessna 208) daría confiabilidad en la operación, economía en vuelo, facilidad en mantenimiento, entrenamiento y repuestos por ser del mismo tipo de motor que estamos operando. Espacios en cabina para la operación (ambulancia) y autonomía de vuelo nos abriría un mercado que en este momento estamos restringidos. Esta es una aeronave utilizada comercialmente en Colombia lo cual daría gran ventaja en cuanto a entrenamiento de tripulaciones y mantenimiento.

1. **PLANES DE ACCION DE REVISION POR LA DIRECCION**
   1. **ACCIONES DE MEJORA DEL SGC Y DE LOS PROCESOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Actividad** | **Responsable** | **Fecha de Revisión** |
| SGC | Capacitar y sensibilizar al personal | Representante del Sistema | **NOVIEMBRE/2017** |
| SGC | Transición norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015 | Representante del Sistema y Coordinadora de Calidad | **JUNIO/2017** |
| SGC | Cumplimiento de Programa de Auditorías Internas | Representante del Sistema y Coordinadora de Calidad | **FEBRERO/2017** |
| Operaciones | Crear escuela de entrenamiento propio | Director de Operaciones | **ABRIL/2017** |
| Mantenimiento | Certificar Mantenimiento propio ante la UAEAC | Director de mantenimiento | **ENERO/2017** |
| Estratégico | Analizar la compra de un nuevo equipo Monomotor | Gerente | **ENERO /2017** |

1. **CONCLUSIONES**

* Confirma que el SGC, Cumple con los requisitos aplicables en la Norma ISO 9001, los procesos definidos y los documentos del sistema de gestión establecidos por MEDICALFLY.
* Confirma que se cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales con la autoridad aeronáutica y la Secretaria de Salud.
* Confirma que MEDICALFLY ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas-.
* Confirma que el SGC es capaz de cumplir la política y alcanzar los objetivos de MEDICALFLY, felicita a los líderes de proceso y refiere que el Sistema con relación al año pasado se encuentra más Maduro lo se refleja en la mejora de la prestación del servicio y cumplimiento de los requisitos del cliente
* Confirma que el Sistema de Gestión de Calidad es conveniente, adecuado y eficaz para ser certificado.

1. **CIERRE Y APROBACION DEL ACTA DE REVISION POR LA GERENCIA**

Siendo las 03:00 Pm horas se dio por finalizada la reunión.

En constancia firman.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**DIANA VICTORIA PEREZ CAROL ADRIANA GONZALEZ**

Gerente Coordinadora del Sistema

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**JOHANNA TELLEZ**

Representante del Sistema