

# Qmentum Internacional

## Organización Efectiva para Pequeñas Organizaciones

### Normas



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA  
INTERNATIONAL

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité des services de santé*



# INTRODUCCIÓN

Las normas de la Organización Efectiva de Accreditation Canada ayudan a las organizaciones a alcanzar las crecientes demandas hacia la excelencia. Estas se basan en la investigación y en las mejores prácticas, direccionan los recursos y los macro-procesos que tienen ser puestos en consideración por los directivos de la organización para valorar y facilitar el trabajo del personal y /o proveedores de servicio, mantener la calidad, la seguridad y mejorar el desempeño de la organización.

Estas normas enfatizan la necesidad de tener un propósito, metas y expectativas claras; mantener relaciones positivas y crear una cultura de un ambiente positivo en el lugar de trabajo. El acercamiento para alcanzar estas normas, sin embargo puede variar acorde con el tamaño de la organización, su estructura y los estatutos.

Las normas de una Organización Efectiva contienen las siguientes subdivisiones:

- Construir una Organización de una Estructura Efectiva
- Asignación y Gestión de Recursos
- Crear una Cultura de Seguridad y Mejoramiento de la Calidad

El programa de acreditación de Qmentum International tiene tres niveles de acreditación (Oro, Platino y Diamante):

- **Oro:** dirigido a estructuras básicas y procesos relacionados a elementos de orientación de mejora de seguridad y calidad
- **Platino:** se basa en los principios de calidad y seguridad, y destaca los elementos clave en el cuidado del cliente, creando consistencia en la prestación de servicios mediante procesos estandarizados, con la participación de clientes y del personal en la toma de decisiones.
- **Diamante:** enfoca su atención en el logro de la calidad mediante la supervisión de los resultados, utilizando la evidencia y las mejores prácticas para perfeccionar los servicios, y la comparación con organizaciones similares para guiar a mejoras a nivel de los sistemas.

Estos niveles documentan el desarrollo de un conjunto de estándares internacionales.

Estos estándares son la constancia de los objetivos, escritos en negrilla y numerados 1.0, 2.0, 3.0, etc.

Cada norma es seguida de un número de criterios que informan las actividades necesarias para alcanzar dicho estándar. Por ejemplo, la norma

1.0 es seguido por el criterio 1.1, 1.2, etc. Con el cumplimiento de los criterios, una organización puede alcanzar el estándar.

Los criterios contienen información adicional:

- Todo criterio está relacionado a uno de las ocho dimensiones de calidad (Accesibilidad, Enfocada en el Servicio al Cliente, Continuidad de Servicios, Efectividad, Eficiencia, Enfoque en la Población, Seguridad y Vida Laboral).
- Algunos criterios contienen guías adicionales que explican detalladamente los criterios, dan sugerencias o información adicional.
- Todo criterio tiene asignado un nivel de Oro, Platino, o Diamante que refleja el grado del programa de acreditación (ver arriba). El criterio Oro aplicará a las organizaciones en el círculo de acreditación Oro. Los criterios Oro y Platino aplicarán en el círculo de Acreditación Platino, y todos los criterios aplicarán a organizaciones en el círculo de acreditación Diamante.
- Algunos criterios se identifican como una Organización de Práctica Requerida. (ROP). Una ROP es una práctica esencial que las organizaciones deben poseer para mejorar la seguridad del paciente/cliente y minimizar sus riesgos. Para reflejar paso a paso la adquisición del programa, a cada ROP se asigna un nivel Oro, Platino o Diamante.

## Glosario

Un **Plan Operativo** establece los servicios que la organización proporcionará y los recursos necesarios para entregarlos. Es puntualizado, en un plan a corto plazo (generalmente 1-3 años), utilizado para implementar el plan estratégico. Un típico plan operativo se describe con: objetivos claros, servicios que proporcionará, estándares de calidad, resultados deseados, dotación de personal y recursos necesarios, tiempos de ejecución, y un proceso de supervisión de los progresos.

Los **líderes de la organización** son aquellas personas con autoridad, influencia y habilidad para guiar las acciones de gestión, personal y proveedores de servicios para lograr las metas u objetivos de la organización. También se conoce como alto directivo, aquellos líderes que tienen altos niveles de responsabilidad en las operaciones del día a día de la organización. Por ejemplo, los líderes de la organización pueden incluir a los mejores profesionales en las áreas de medicina, enfermería, académica, administración, finanzas, recursos humanos, calidad y operaciones. Dependiendo de cómo la organización está estructurada, estos líderes podrían o no estar involucrados en la gestión de funciones administrativas.

**Mantenimiento Preventivo** es el cuidado y mantenimiento del equipo a fin de mantenerlo en buen funcionamiento y extender la vida útil del

mismo. No es lo mismo el reparar, lo cual se realiza con el fin que el equipo funcione nuevamente después de haber sufrido un daño. El objetivo de un mantenimiento preventivo es prevenir fallas en los equipos.

**Gestión de Información**, es también conocida como gestión de datos, consiste en reunir información de varias áreas dentro de la organización y controlar la estructura, procesamiento, y la entrega de esa información a un público diverso. La gestión de información puede adjuntarse en papel y en información o datos electrónicos.



# CONSTRUYENDO UNA ORGANIZACIÓN EFECTIVA



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD

## 1.0 La organización tiene un claro propósito y dirección.

### 1.1 la organización tiene estatutos escritos de su misión.

#### **Lineamientos:**

El estatuto de la misión describe el rol, las funciones y las actividades de la organización.

### 1.2 La organización tiene objetivos y metas medibles a largo plazo.

### 1.3 La organización cuenta con un plan anual operativo, para guiar día a día las operaciones.

#### **Lineamientos:**

El plan operativo direcciona los recursos humanos, el manejo de la información y otros recursos requeridos para operar diariamente la organización.

### 1.4 La organización recopila la información brindada por el personal y sus proveedores de servicio para crear un plan operativo actualizado.

### 1.5 La organización supervisa el alcance a largo plazo de su plan operativo, sus metas y los objetivos.

#### **Lineamientos:**

La organización revisa anualmente su progreso en alcanzar sus objetivos y metas a largo plazo, y los actualiza o modifica cada tres años



ORO



PLATINO



ORO



DIAMANTE



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD



VIDA LABORAL



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

## 2.0 La organización toma decisiones y brinda servicios basados los valores compartidos establecidos.

### 2.1 La organización tiene enunciados los valores

#### Lineamientos:

El definir los valores de la organización ayuda a establecer la conducta esperada por parte del personal y de los proveedores de servicios y las relaciones esperadas con otras organizaciones. Los valores pueden incluir la obligación, el respeto, la confianza, la integridad, la honestidad, el comportamiento ético, la equidad y la justicia. Los enunciados de valores describen la manera cómo la organización brinda sus servicios a los clientes, ej. respetando los derechos y la diversidad de los clientes.

### 2.2 La organización recoge la información brindada por el personal y sus proveedores de servicio para desarrollar sus enunciados de los valores.

### 2.3 La organización comparte estos valores con el personal y sus proveedores de servicio.

### 2.4 La organización brinda servicios basados en los códigos de ética.

#### Lineamientos:

Los códigos de ética pueden incluir a los Códigos Profesionales de Ética.

### 2.5 La organización cuenta con políticas y procedimientos establecidos para prevenir los conflictos de intereses.

#### Lineamientos:

La política y los procedimientos incluyen la obligación de la organización de brindar servicios que sea del mayor interés del cliente, y esté libre de conflictos financieros u otros intereses de la organización. Ellos también pueden direccionar cómo se establecen y terminan las relaciones con los clientes.





2.6 La organización cuenta con políticas y procedimientos escritos para participar en investigación, si aplicare.

**Lineamientos:**

Las políticas y los procedimientos cubren los criterios de rechazo, el proceso de obtención del consentimiento informado, la manera en cómo la organización afrontará con cualquier efecto de daño potencial que podría ocurrir, los posibles conflictos de interés y el cumplimiento con los lineamientos y protocolos aplicables.

# ASIGNACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS



EFICIENCIA



EFICIENCIA



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD

## 3.0 La organización maneja apropiadamente sus recursos financieros.

### 3.1 La organización prepara anualmente sus presupuestos operativos y de capital de acuerdo a las políticas y los procedimientos financieros

#### Lineamientos:

Al preparar el presupuesto operativo anual, los líderes de la organización consideran las metas y los objetivos a largo plazo, y buscan información por parte del personal. Las políticas financieras incluyen generalmente los principios de contabilidad aceptados.



ORO

### 3.2 La organización supervisa sus presupuestos y genera reportes regulares de su desempeño financiero.

#### Lineamientos:

Los reportes incluyen los riesgos potenciales de la posición financiera de la organización.



PLATINO

### 3.3 La organización cumple con los requerimientos legales para administrar sus recursos financieros y generar los reportes financieros.

#### Lineamientos:

Los requerimientos legales para el manejo financiero y la manera de reportarlo, variará dependiendo del tamaño de la organización, y de si es pública o privada.



PLATINO

### 3.4 La organización claramente asigna responsabilidades para el manejo de transacciones financieras.

#### Lineamientos:

La contabilidad y la responsabilidad para el manejo de transacciones financieras específicas tales como el manejo de las cuentas de la organización, rol de pagos y firma de cheques deberán ser definidas.



ORO



#### 4.0 La organización invierte en su gente y maneja efectivamente sus recursos humanos.

4.1 La organización tiene políticas y procedimientos establecidos en el lugar de trabajo.

##### Lineamientos:

Las políticas en el lugar de trabajo de la organización incluyen el reclutamiento, los criterios para reuniones, como aplique; orientación, entrenamiento y desarrollo, procedimientos y sistemas administrativos; y premios por desempeño, reglas de acciones disciplinarias para el personal y despidos.

4.2 La organización implementa estrategias de reclutamiento y de retención para atraer y mantener a los proveedores de servicio y al personal necesario para satisfacer las necesidades del cliente y de sus familias.

##### Lineamientos:

Las estrategias de retención podrían incluir iniciativas específicas que promueve la flexibilidad, ej. reconocimiento y compensaciones salariales; creando oportunidades de tutorías; promociones, traslados o amparo profesional; ofrecer desarrollo profesional incluyendo la oportunidad de desarrollar habilidades de liderazgo; vigilancia del estrés y fatiga para minimizar las exposiciones en el servicio y el riesgo de agotar al personal. Las estrategias de retención del personal dependerán del tamaño de la organización, tipo de personal y proveedores de servicios.

4.3 La organización tiene claramente definidas las relaciones de contabilidad y de reportes.

##### Lineamientos:

Dependiendo del tamaño de la organización, las relaciones de reporte pueden ser definidas en una tabla organizacional.

4.4 la organización tiene un contrato escrito y firmado con los términos y las condiciones de empleo para cada persona.

4.5 La organización mantiene un expediente personal de cada persona.





## 5.0 La organización brinda un ambiente positivo de trabajo.

5.1 La organización tiene políticas de seguridad y salud ocupacional.



5.2 La organización brinda los recursos para continuar con el desarrollo profesional.



### Lineamientos:

El continuar el desarrollo profesional puede incluir el asistir a cursos o conferencias, o tomar cursos con el fin de mantenerse actualizado con los avances de la profesión.

5.3 Las organizaciones líderes supervisan las horas de trabajo, el estrés y los niveles de fatiga de los miembros del equipo.



### Lineamientos:

En el lugar de trabajo, la fatiga y el estrés debidos a los horarios y problemas del personal pueden impactar en la seguridad.

5.4 La organización tiene un proceso confidencial para el personal y proveedores de servicios de brindar una retroalimentación de quejas e inquietudes.



### Lineamientos:

El personal debe sentirse cómodo al plantear un problema con sus líderes de equipo y con los altos directivos.

5.5 La organización realiza entrevistas de salida del personal, y utiliza esta información para mejorar la retención y el ambiente de trabajo.





## 6.0 El espacio físico de la organización sustenta una entrega segura de servicios.

6.1 El espacio físico de la organización cumple con las regulaciones y códigos locales aplicables.

### Lineamientos:

Las consideraciones incluyen el manejo de sistemas de calor, ventilación, y aire acondicionado que controlen la temperatura, humedad, olores y disponibilidad de aire fresco, previniendo la exposición al humo del cigarrillo, manteniendo la infraestructura física (ventanas, techos, y ascensores en perfectas condiciones de funcionamiento y de cumplimiento con los códigos); teniendo el mobiliario y el equipamiento adecuados que tomen en cuenta la ergonomía y direccionen las necesidades de los clientes, y del personal con requerimientos especiales y sistemas de seguridad para proteger al personal y a los clientes.



6.2 La organización tiene espacios adecuados, para sentarse, calefacción, ventilación e iluminación.



6.3 La organización reúne y utiliza la información provista por el personal y sus proveedores de servicios referentes al entorno físico.

### Lineamientos:

La información del personal y de los proveedores de servicio implica si el espacio físico es seguro, accesible, limpio, fácil para deambular y confortable. La organización utiliza luego esta información para mejorar el entorno físico.



6.4 La organización restringe el acceso a las áreas de alto riesgo y las rotula.



6.5 Las organizaciones líderes organizan inspecciones periódicas, ensayos y mantenimiento de detección de incendios y de los sistemas de alarma y extinción de incendios para reducir el riesgo del mismo.



### Lineamientos:

Las inspecciones son periódicamente realizadas por el representante apropiado de los bomberos y en caso de que algún cambio mayor en la estructura física haya sido realizado.



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SEGURIDAD



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD

- 6.6 La organización educa al personal y a los clientes acerca de la prevención y prevención de incendios.

**Lineamientos:**

La seguridad y problemas con incendios pueden incluir el fumar, alarmas antibaco, extintores, planes de evacuación y a quién contactar en caso de una emergencia de incendios.



ORO

- 6.7 Los líderes de la organización entrenan al personal en cómo evacuar a través de las instrucciones regulares contra incendios.

**Lineamientos:**

Los líderes de la organización alientan al mayor número posible de personal a participar en estos cursos de entrenamiento y documentan su participación.



ORO

- 7.0 La organización maneja el equipo médico necesario para brindar servicios.

- 7.1 La organización tiene un proceso para seleccionar los dispositivos médicos y equipos.

**Lineamientos:**

El proceso de selección de los equipos médicos toma en cuenta la información del personal; tipo de servicio brindado, incluyendo el conocimiento y las habilidades necesarias para su uso; posibles riesgos o impacto en el control de infecciones incluyendo esterilización y re procesamientos, salud ocupacional y seguridad, creación y eliminación de desechos; últimas investigaciones, evidencia y avances en la tecnología; y si los beneficios obtenidos ameritan los costos.



ORO

- 7.2 La organización tiene un efectivo programa de mantenimiento preventivo para los dispositivos médicos, equipos.

**Lineamientos:**

El programa incluye un servicio de control; gestión de ciclo de vida; seguridad, almacenamiento eficiente; y servicio de emergencia y reparación. El programa ayuda a la organización a verificar si los dispositivos médicos y los equipos son seguros, funcionan adecuadamente y se encargan de problemas potenciales que pueden resultar en lesiones al personal y los clientes.



ORO



7.3 La organización sigue un calendario para actualizar y remplazar el instrumental y el equipo médico.

7.4 La organización mantiene registros o tablas actualizados del horario de mantenimiento preventivo realizado a cada pieza del equipo, incluyendo a los horarios para la calibración, limpieza y esterilización.

7.5 La organización sigue procedimientos establecidos para manejar incidentes del equipo e instrumental médico, incluyendo eventos adversos o casos de mala utilización.

**Lineamientos:**

Los procedimientos incluyen el tomar acciones para prevenir que los incidentes se vuelvan a repetir.



## ASIGNACION Y GESTION DE RECURSOS



EFFECTIVIDAD



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD

### 8.0 La organización mantiene sus sistemas de información intactos, seguros y actualizados.

#### 8.1 La organización tiene procedimientos estandarizados para recoger, ingresar, utilizar y registrar la información.

##### Lineamientos:

Los procedimientos incluyen los pasos que la organización ha tomado para adherirse a la política de privacidad de la legislación, mantener la confidencialidad y guardar la información a salvo, y segura.



ORO

#### 8.2 La organización tiene un proceso para obtener los registros de los clientes aparte de otros proveedores u organizaciones.

##### Lineamientos:

El proceso puede incluir el verificar que dichos registros han sido transferidos rápidamente y entonces revisados.



ORO

#### 8.3 La organización guarda los registros del cliente de una manera intacta y segura.

##### Lineamientos:

El resguardo seguro de los registros médicos significa que estos registros no sean accesibles o visibles al público, o abandonados en espacios abiertos.



ORO

#### 8.4 La organización valora regularmente la utilidad de sus datos, e información, y realiza las mejoras necesarias a sus sistemas informáticos.



DIAMANTE



# CREAR UNA CULTURA DE SEGURIDAD Y DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



## 9.0 Los líderes de la organización supervisan regularmente y mejoran la seguridad.

9.1 La seguridad del cliente es una prioridad o meta estratégica, que está escrita.

### Lineamientos:

Por el compromiso escrito a la seguridad del cliente y especificando que es una prioridad, la organización demuestra un compromiso concreto y fortalecimiento de su responsabilidad. Un compromiso de los líderes de la organización es clave para cambiar la cultura organizacional.

9.2 La organización tiene un proceso formal para manejar los riesgos e identificar los eventos de seguridad del cliente.

9.3 La organización ofrece capacitación y entrenamiento sobre la seguridad del paciente al menos una vez al año para los altos directivos, personal y los proveedores de servicios.

### Lineamientos

La capacitación anual en la seguridad de los usuarios es puesta a disposición de los altos directivos, personal y proveedores de servicios, y la organización identifica las áreas específicas con enfoque a la seguridad del cliente, tales como el uso seguro de los medicamentos, uso del sistema de reporte de eventos adversos, capacitación en factores humanos, técnicas para una comunicación efectiva, equipos, servicio de esterilización, lavado e higiene de manos, prevención y control de infecciones. Las organizaciones pueden referir los marcos mencionados anteriormente para el desarrollo de la capacitación efectiva en seguridad del paciente y entrenamiento de su personal. Todos los materiales están disponibles en línea: Publicaciones del Instituto de Medicamentos: Capacitación de Profesionales de la Salud: Un Puente de Calidad ([http://books.nap.edu/openbook.php?record\\_id=10681&page=R1](http://books.nap.edu/openbook.php?record_id=10681&page=R1)); Programa Nacional de Australia de Seguridad del Paciente en el marco de la educación ([http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/C06811AD746228E9CA2571C600835DBB/\\$File/framework0705.pdf](http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/C06811AD746228E9CA2571C600835DBB/$File/framework0705.pdf)); o la publicación del Instituto Canadiense de Seguridad del Paciente: Competencias de la Seguridad del Paciente (<http://www.safetycomp.ca>).



ORO



ORO



ORO

## Pruebas de Cumplimiento

- 9.3.1 La organización ofrece una capacitación y entrenamiento anual en seguridad del paciente.
- 9.3.2 La capacitación y entrenamiento es adaptado a las necesidades del personal y en áreas focalizadas de la organización. El programa de estudios se dirige, como mínimo, a las siguientes cuatro competencias de seguridad del paciente:
- Aplicar los conocimientos enfocados en la seguridad del paciente, habilidades y valores en el trabajo cotidiano.
- Trabajar juntos como un equipo de prestación de cuidado de los pacientes.
- Comunicación efectiva.
- Reconocer, responder, informar y descubrir eventos adversos.
- 9.3.3 Los entrenamientos y las capacitaciones del programa de estudios es revisado para satisfacer a las necesidades actuales y futuras.



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

9.4 La organización realiza las mejoras requeridas de seguridad.

9.5 La organización tiene un sistema de reporte para los eventos centinelas, accidentes fallidos, y eventos adversos.

9.6 La organización toma los pasos necesarios para prevenir que eventos centinela, eventos adversos y accidentes fallidos, no vuelvan a ocurrir.



PLATINO



PLATINO



DIAMANTE



SEGURIDAD

## 10.0 La organización previene la contaminación en el entorno de los servicios.

- 10.1 La organización tiene políticas y procedimientos para la limpieza adecuada, desinfección y esterilización del equipo y de sus instalaciones.



ORO

### Lineamientos:

Las actividades de limpieza incluye la limpieza de todas las superficies, incluyendo las paredes, ventanas y tumbados, removiendo los desechos; limpiando y manejando rápidamente los derrames y manteniendo una limpieza general. Los procedimientos de limpieza, describen el horario y las expectativas de documentar la frecuencia de la limpieza, la selección de los limpiadores y desinfectantes, su correcta dilución y tiempo efectivo de contacto; y protocolos de equipos de limpieza como trapeadores y escobas.



SEGURIDAD

- 10.2 La organización almacena y maneja la ropa, provisiones, instrumental médico de tal manera que los protege de la contaminación.



ORO

### Lineamientos:

La organización sigue las instrucciones del fabricante para prevenir la contaminación del instrumental médico y de los equipos.



SEGURIDAD

- 10.3 La organización guarda el instrumental médico y aparatos de una manera limpia y estéril.



ORO



SEGURIDAD

- 10.4 La organización previene el reprocesamiento en las instalaciones o la esterilización de insumos desechables.



ORO



SEGURIDAD

- 10.5 La organización tiene un programa de control de calidad para la limpieza, desinfección y esterilización de insumos médicos reutilizables.



ORO

### Lineamientos:

El programa incluye una supervisión continua y valoración de la competencia del personal responsable de la limpieza, desinfección y esterilización de insumos médicos reusables. El programa utiliza procesos de supervisión y sistemas de registro para verificar el cumplimiento a las normas de práctica aceptadas, las políticas y los procedimientos para identificar rápidamente los incumplimientos en los procesos de limpieza, desinfección, y esterilización dentro de la organización, incluyendo el retiro del equipo en caso de ser necesario.



- 10.6 Si el reproceso y la esterilización son contratados a proveedores externos, la organización establece y mantiene un contrato con cada uno de los proveedores y supervisa la calidad de los servicios brindados.

**Lineamientos:**

La organización verifica que los proveedores externos sigan las normas aceptadas de práctica para supervisar la calidad de sus servicios, ej. hojas de registro diario de la supervisión realizada, y los mecanismos para reportar las deficiencias. La organización revisa las copias de los reportes, registros y cualquier otra documentación que demuestre la calidad de la supervisión realizada por el proveedor externo.



- 11.0 **Los líderes de la organización supervisan y mejoran la calidad de los servicios brindados.**

- 11.1 La organización tiene una persona designada, responsable de la mejora de calidad.



- 11.2 La organización tiene un plan de mejoramiento de la calidad.



**Lineamientos:**

El plan de mejora de la calidad está alineado con la misión, objetivos y metas de la organización.



- 11.3 La organización supervisa el progreso y el logro del plan de mejora de la calidad.



- 11.4 Los líderes de la organización proveen los recursos para apoyar al plan de mejora de la calidad.



**Lineamientos:**

Los recursos para apoyar la mejora de la calidad pueden incluir los recursos financieros asignados específicamente para ello o para reorganizar las responsabilidades del personal de manera que cuenten con tiempo adicional para llevar a cabo este programa de mejora de la calidad. Un soporte educacional para la mejora del proceso de calidad, puede incluir sesiones de trabajo, conferencias, cursos, acceso a la investigación o a mejores prácticas de información.



EFFECTIVIDAD

- 11.5 Las organizaciones líderes están involucradas en las iniciativas de mejora de la calidad.

**Lineamientos:**

Los altos dirigentes apoyan la participación en las organizaciones de las iniciativas de mejora de calidad y promueve la cultura de avances de la calidad en todos los niveles de la organización. Los altos dirigentes pueden estar involucrados en las iniciativas o principales proyectos que son específicos para el perfeccionamiento de la calidad; orientación y asesoramiento del personal, voluntarios, y estudiantes sobre la mejora de la calidad; o identificar a los campeones en los avances de calidad.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 11.6 Los líderes de la organización revisan en forma regular los reportes acerca del desempeño de la organización y realizan cambios como resultado.



DIAMANTE

