



Nombre: Bryan Quispe

NRC: 27886

Fecha: 19 / Nov/2025

## Caso de estudio: TELERAD

Descripción TELERAD es una empresa de telemedicina especializada en diagnóstico por imágenes a distancia

implementación: implementaron y certificaron la ISO 9001:2015 para fortalecer el proceso y mantener mejora continua

Resultado: adaptación de procedimientos, inculcación del concepto de satisfacción del cliente y formalización del pensamiento estratégico

Preguntas de análisis

PRINCIPIOS DE ISO 9001

cuáles de los siete principios de la gestión de la calidad de ISO 9001:2015 se ven reflejados en el éxito de TELERAD?

En el caso de TELERAD se reflejan principalmente **cuatro principios**:

1. **Enfoque al cliente** - Inculcaron la satisfacción del cliente como concepto central
2. **Liderazgo** - Formalizaron el pensamiento estratégico
3. **Mejora continua** - Fue uno de sus objetivos principales al implementar la norma
4. **Toma de decisiones basada en evidencia** - Adaptaron procedimientos con base en datos y análisis

## ENFOQUE AL CLIENTE

¿Como el “enfoque al cliente y la “toma de decisiones basadas en la evidencia” mejoraron la calidad de diagnóstico y satisfacción del paciente?

Estas dos prácticas mejoraron el servicio así:

- **Enfoque al cliente:** Permitió entender mejor las necesidades de pacientes y médicos solicitantes, ajustando tiempos de respuesta y calidad de informes a sus expectativas reales
- **Decisiones basadas en evidencia:** Los diagnósticos se respaldaron con protocolos estandarizados y métricas de calidad, reduciendo errores y aumentando la confianza en los resultados

## GESTION DE RIESGOS OPERATIVOS

Que tipos de riesgos específicos (tecnológicos , de comunicación) pudieron identificar y mitigar al implementar la norma ISO 9001 en su servicio de telemedicina?

Los riesgos específicos que pudieron identificar y mitigar incluyen:

### **Tecnológicos:**

- Fallas en plataformas de visualización de imágenes
- Pérdida de información por respaldos inadecuados
- Problemas de conectividad que retrasen diagnósticos urgentes

### **De comunicación:**

- Malentendidos en informes radiológicos poco claros
- Demoras en la entrega de resultados críticos
- Errores en la identificación de pacientes o estudios

## Caso de Estudio: AppMóvil Innova

“AppMovil Innova” es una pequeña empresa de desarrollo de aplicaciones móviles con 15 empleados. Han notado un aumento en las quejas de clientes sobre la calidad de sus productos y el incumplimiento de los plazos de entrega. La dirección está comprometida a mejorar su reputación y eficiencia, pero cuenta con recursos limitados.

### 1. SELECCIÓN DEL ESTÁNDAR

Justificación para optar por ISO 9001:

- Es una empresa de desarrollo de software con 15 empleados (tamaño pequeño-mediano), ideal para ISO 9001
- Tienen problemas de calidad y plazos de entrega - ISO 9001 ayuda a estandarizar procesos
- Recursos limitados - ISO 9001 es más accesible que ISO/IEC para PyMEs
- Enfoque en mejora de reputación y eficiencia - alineado con los objetivos de ISO 9001

## **2. PLAN BÁSICO DE IMPLEMENTACIÓN**

Eligiendo la ISO 9001:

### **Gestión de Proyectos (PM):**

- Definir roles y responsabilidades en cada proyecto
- Establecer cronogramas realistas con hitos verificables
- Implementar revisiones de calidad en cada fase

### **Implementación del Software (SI):**

- Crear plantillas de documentación de requisitos
- Establecer pruebas de calidad antes de la entrega

## **3. BENEFICIOS MEDIBLES (6 meses)**

**Los tres beneficios medibles específicos que esperan obtener:**

### **1. Aumento de satisfacción del cliente en un 30-40%**

- Pasar de 60% a 90% de clientes satisfechos (medido con encuestas post-entrega)

### **2. Reducción de defectos o tiempos de entrega en un 25-35%**

- Reducir entregas tardías de 50% a 20% de los proyectos
- Disminuir bugs críticos en un 30%

### **3. Mejora en la productividad o rentabilidad en un 20-25%**

- Aumentar proyectos completados por mes de 3 a 4
- Incrementar margen de ganancia del 15% al 20% por reducción de retrabajos