

## PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A ULTIMA VERSIÓN		
Versión	Fecha	Modificación
3	Marzo 2020	Actualización del estructuras y actuaciones en el ámbito de la calidad y la mejora. Revisión de la política de calidad. Inclusión de la metodología de elaboración.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

<b>1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....</b>	<b>7</b>
<b>4. ESTRUCTURAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>9</b>
4.1. Cargos y órganos con competencia en calidad, ética y mejora.....	9
4.2. Área de Calidad del IIS-FJD .....	11
<b>5. PLANES DE ACTUACIÓN EN CALIDAD.....</b>	<b>12</b>
5.1. Plan de acreditación bajo el modelo EFQM.....	13
5.2. Plan de Trabajo bajo la Norma UNE 166002:2014 .....	14
5.3. Plan de Recursos Humanos según la estrategia HRS4R.....	15
5.4. Plan de Igualdad.....	17
5.5. Plan de satisfacción de las partes interesadas .....	18
5.6. Código de Buenas Prácticas en Investigación.....	20
5.7. Plan de mejora de los procesos .....	21
<b>6. EVALUACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA .....</b>	<b>25</b>
6.1. Cuadro de Mando del IIS-FJD.....	26
<b>7. DIFUSIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA.....</b>	<b>27</b>
<b>8. CANALES DE PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>9. DOCUMENTACIÓN ANEXA .....</b>	<b>29</b>

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El Instituto de Investigación Sanitaria Fundación Jiménez Díaz (IIS-FJD) se crea inicialmente en el año 2009, mediante un convenio de colaboración firmado por las partes integrantes. Posteriormente, en 2014 se crea la Fundación IIS-FJD, modificando el modelo de Instituto para agilizar y optimizar la gestión de la investigación desarrollada por sus profesionales.

En los estatutos de la Fundación IIS-FJD se recoge la orientación a la calidad y la mejora de la organización y de la actividad de sus investigadores. En este sentido, se indica de forma explícita entre sus fines:

- Fomentar la investigación de calidad básica, clínica, epidemiológica y de servicios de salud.
- Velar por la calidad, la ética y los principios deontológicos de la investigación.
- Fomentar una cultura de investigación en salud de excelencia facilitando las relaciones y colaboraciones entre los profesionales investigadores con proyectos de investigación con líneas e intereses comunes a los de la Fundación IIS-FJD.

Para dar cumplimiento a estos fines, el IIS-FJD ha incluido en su Plan Estratégico 2019-2023 objetivos relacionados con este ámbito:

- Objetivo Estratégico 1. ACTIVIDAD CIENTÍFICA: Mejorar la calidad de la actividad científica y su impacto en los centros sanitarios del grupo y del SNS, generando conocimiento reconocido internacionalmente.
- Objetivo Estratégico 5. TRANSPARENCIA Y CALIDAD: Mejorar el modelo de gestión transparente y de calidad de la investigación orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de sus recursos humanos, aliados y agentes financiadores y a los retos sociales.

Estos objetivos, desplegados de forma implícita a lo largo de todo el desarrollo estratégico de la institución, se concretan en la implantación de los Planes de Acción 16 “Plan de Mejora del modelo de gestión” y 17 “Plan de Calidad y Mejora”. Ambas actuaciones recogen la planificación de la orientación a la calidad y la mejora del IIS-FJD en los próximos años.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

El presente documento de Plan de Calidad y Mejora recoge, por tanto, la política de calidad del IIS-FJD, así como todas las acciones que se desarrollan para asegurar su correcta implantación y actualización. Para ello, se organiza en los siguientes apartados:

- Metodología de elaboración: se describe la metodología utilizada para llevar a cabo la elaboración e implantación del Plan de Calidad y Mejora.
- Política y objetivos de calidad: de forma explícita, se presenta la política de calidad de la organización, así como se recogen los objetivos definidos en el IIS-FJD en el contexto de la calidad y la mejora.
- Estructuras de gestión de la calidad: se realiza una descripción de las estructuras y órganos existentes en el Instituto responsables de llevar a cabo la supervisión y ejecución de las actividades en el ámbito de la calidad y la mejora.
- Planes de Calidad: se despliegan los planes de actuación que permiten la implantación de la política de calidad en el IIS-FJD.
- Evaluación del Plan de Calidad: se define el sistema de evaluación periódica del Plan de Calidad para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.
- Difusión del Plan de Calidad: se identifican los principales canales de difusión y comunicación del Plan a todas las partes interesadas, tanto internas como externas.
- Canales de participación: la calidad es un ámbito de desarrollo bidireccional, por lo que deben establecerse los correctos canales de participación de todas las partes interesadas para trabajar en el proceso de mejora continua de la organización.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 2. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

La definición y elaboración del presente Plan de Calidad y Mejora del IIS-FJD toma como base la anterior versión del Plan, elaborado por el Instituto en el año 2015, con el objetivo de mantener una continuidad en la política y orientación a la calidad en la organización. En esta línea, se ha realizado un ejercicio reflexivo para actualizar las actuaciones planificadas, manteniendo aquellas todavía vigentes e incorporando todas las nuevas aportaciones actualmente implantadas o planificadas a iniciar en el corto plazo.

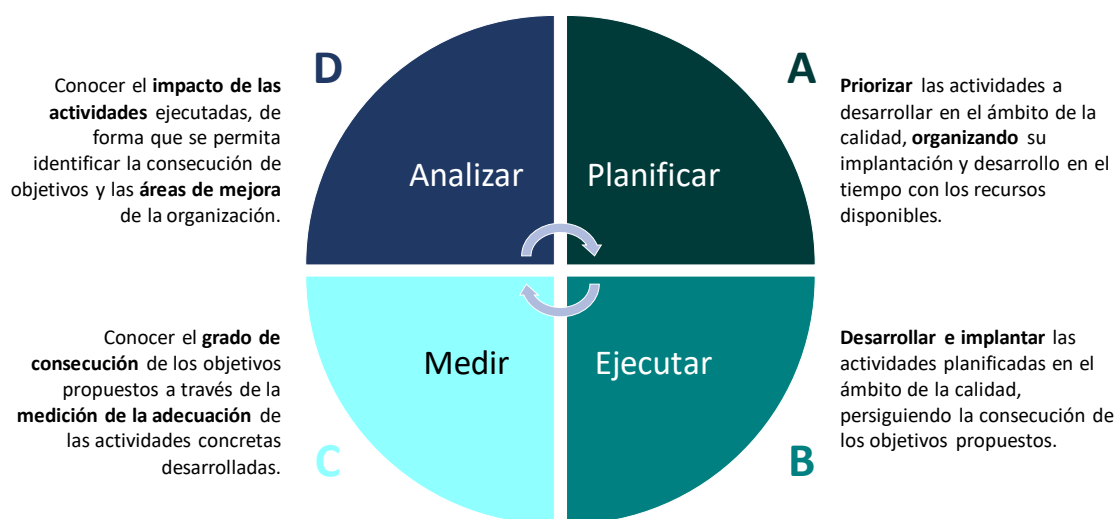
Por tanto, las fases de elaboración del Plan de Calidad y Mejora del IIS-FJD son las siguientes:

1. Actualización de los objetivos y política de calidad: en línea con la nueva planificación estratégica, definida para el periodo 2019-2023, se ha llevado a cabo una revisión tanto de la política de calidad general del Instituto como de los objetivos de calidad a alcanzar en los próximos años.
2. Revisión de los planes de actuación descritos en el anterior Plan de Calidad y Mejora: se ha realizado una evaluación de los planes de actuación recogidos en la anterior versión del Plan. En esta revisión se han identificado aquellas actuaciones que, o bien ya no se desarrollan o bien encajan en otros documentos o ámbitos, por lo que han sido asignados a otros responsables.
3. Incorporación de nuevas actuaciones: finalmente, se han incluido en la nueva versión del documento todos aquellos planes de actuación desarrollados actualmente en la institución o que se encuentran planificados a implantar en el corto plazo.
4. Revisión y actualización del resto de procesos complementarios: se ha revisado el proceso de evaluación del Plan de Calidad y Mejora, así como sus vías de difusión. Adicionalmente, se han adaptado los canales de participación del personal en base a los planes de actuación descritos.

El órgano competente que ha sido responsable de la elaboración del Plan de Calidad y Mejora del IIS-FJD es el área de Calidad del Instituto, el cual se encuentra liderado por la Dirección de Calidad del HUFJD. Esta área ha definido un proceso propio de calidad y mejora de la organización que consta de cuatro etapas principales: “Planificar, Ejecutar, Medir y Analizar”.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Estas cuatro etapas conforman un proceso de mejora continua, tal y como se muestra en la siguiente figura:



Este proceso de calidad y mejora implantado en el IIS-FJD permite la orientación de la organización hacia la mejora continua, siendo uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta su actividad a todos los niveles.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

### 3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Instituto de Investigación Sanitaria de la Fundación Jiménez Díaz (IIS-FJD) es una entidad con una prolongada trayectoria de compromiso con la investigación y la docencia, además de su actividad clínica y asistencial. El IIS-FJD es una estructura funcional de investigación biomédica multidisciplinar y traslacional, orientada a la investigación básica, clínica, epidemiológica y en servicios de salud. Está integrado por los grupos de investigación clínicos y básicos del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y de los Hospitales universitarios asociados Rey Juan Carlos (Móstoles), Infanta Elena (Valdemoro), y Hospital General de Villalba, así como por personal docente e investigador de la UAM, CIEMAT y URJC.

El IIS-FJD tiene como objetivo principal consolidar su posicionamiento estratégico para liderar la investigación sanitaria y elevar el nivel de excelencia científica y tecnológica. De esta manera se establecen siete objetivos estratégicos en materia de investigación biomédica que aparecen definidos en este plan estratégico del IIS-FJD.

Para cumplir este objetivo, la Dirección del IIS-FJD ha establecido entre otras medidas, un Sistema de Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) en ciencias clínicas y medicina interna, de acuerdo con la norma UNE 166002:2014, cuyos pilares y compromisos básicos aparecen definidos en el Plan estratégico del IIS-FJD.

- Mejorar la actividad científica y de su eficacia.
- Fomentar la cultura innovadora.
- Fomentar las alianzas con agentes clave: internacionalización, otros IIS, hospitales del SNS y del grupo QuironSalud, UAM y otras Universidades, OPIs y estructuras de investigación cooperativa.
- Avanzar en el modelo de sostenibilidad económica.
- Mejorar el modelo de gestión de la investigación transparente y de calidad orientado a satisfacer a investigadores, financiadores y a los retos sociales.
- Crear cultura de I+D+i a través de actividades de formación y difusión a la comunidad científica y a la sociedad, como receptores de los resultados de la investigación.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

En cuanto al sistema de gestión de la investigación, se definen los siguientes objetivos específicos:

- Ser el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de mejora del Sistema.
- Cumplir los requisitos aplicables, incluidos los compromisos que la organización suscriba, los exigidos por la normativa legal de aplicación, así como los relacionados con las actividades y proyectos de I+D+i.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión.



PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

#### 4. ESTRUCTURAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La orientación a la calidad y la mejora en el IIS-FJD se encuentra implantada en la organización a todos los niveles. De esta forma, existen diferentes órganos y cargos dentro de su estructura organizativa con competencias en materia de calidad, ética, buenas prácticas y mejora.

Adicionalmente, el IIS-FJD dispone de una estructura exclusiva de la calidad, el Área de Calidad, tal y como se describe posteriormente en mayor detalle.

##### 4.1. Cargos y órganos con competencia en calidad, ética y mejora

Los órganos y cargos del Instituto con competencias explícitas en calidad, ética y mejora son los siguientes:

- Patronato de la Fundación IIS-FJD:
  - Acordar la aprobación de cuantos códigos de buen gobierno y reglamentos de régimen interior estime oportuno, incluido el código de conducta para la realización de inversiones financieras temporales.
  - Definir las políticas y líneas estratégicas de investigación que se desarrollarán en la Fundación IIS-FJD.
- Junta Directiva:
  - Evaluar la ejecución y la operatividad de las actividades de la Fundación IIS-FJD.
- Dirección Científica:
  - Dirigir las actividades de investigación, cooperación y formación del IIS-FJD.
  - Coordinar las relaciones entre las unidades del IIS-FJD.
  - Impulsar y promover las relaciones entre los grupos de investigación.
- Dirección de Gestión
  - Ejecutar el Plan de Actuación y el presupuesto, así como el resto de las gestiones administrativas encomendadas

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

- Comité Científico Externo:
  - Con carácter general, la revisión de la planificación del IIS-FJD en sus diversas vertientes (plan de formación, plan de calidad, etc.), para garantizar su correcto desarrollo a futuro.
- Comisión de Investigación:
  - Proponer al Comité Científico Externo grupos de investigación con los que se llegue a un acuerdo para ser integrados en la Fundación IIS-FJD, evaluando a los grupos que soliciten su adscripción, atendiendo a criterios de calidad científica y valor estratégico de sus líneas de investigación.
  - Asesorar a la Dirección del IIS-FJD en todos los temas científicos, estratégicos y organizativos del mismo.
  - Analizar y hacer propuestas en todos los planes y normativas de funcionamiento del IIS-FJD, especialmente en el Plan Estratégico, incluyendo el Plan de Integración y el Plan de Formación. Llevar a cabo un seguimiento de las actividades recogidas en estos planes.
- Comité de Integridad Científica:
  - Promover el cumplimiento de los preceptos incluidos en el Código de Buenas Prácticas en Investigación del IIS-FJD.
  - Garantizar la actualización periódica del Código de Buenas Prácticas en Investigación.
  - Actuar como órgano de arbitraje ante las consultas o conflictos que se presenten en relación con la integridad científica, a instancias de los interesados, por indicación de la dirección del IIS-FJD, o de un tercero, así como de oficio, si algún miembro así lo elevase al Comité.
  - Promover la formación y sensibilización del personal de la institución en relación con los acontecimientos, necesidades y orientaciones relativas a los aspectos éticos y deontológicos de la investigación biomédica.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Como se observa de las funciones asignadas a los órganos y cargos previamente mencionados, se dispone de competencias y funciones relacionadas, directa o indirectamente, con la calidad, la ética, las buenas prácticas y la mejora de la organización a todos los niveles.

#### 4.2. Área de Calidad del IIS-FJD

Con el fin de facilitar el despliegue del Plan de Calidad y la implantación en toda la organización del sistema de gestión de la calidad, el IIS-FJD cuenta con un Área de Calidad que se engloba dentro de la estructura de gestión del Instituto y que depende de su Dirección Científica.

La responsable de área, compuesta por profesionales formados en Gestión de Calidad, es la Directora de Calidad del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.

Las principales funciones del Área de Calidad del IIS-FJD son las siguientes:

- La definición, actualización y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.
- Dar soporte metodológico a profesionales y equipos de trabajo para la ejecución y consecución de los objetivos y de las acciones de mejora de la Calidad.
- Apoyar la revisión periódica del Plan Estratégico de la Organización.
- Formar a los profesionales en metodología de la Calidad e integración en los equipos de trabajo para la Certificación y/o Acreditación de Calidad de Unidades y/o servicios.
- Impulsar el Modelo Europeo de Acreditación EFQM y la Gestión por Procesos en el Hospital, a través de formación interna y talleres de trabajo con los profesionales.
- Facilitar el seguimiento de la consecución de los objetivos del Plan de Calidad del Centro.
- Apoyar la revisión periódica del Plan de Calidad y su reformulación.
- Coordinar la Revisión del Sistema de la Calidad por la Dirección.
- Integrar la información del cuadro de mando de gestión de la calidad.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 5. PLANES DE ACTUACIÓN EN CALIDAD

El IIS-FJD tiene como misión desarrollar un entorno de gestión científica e investigación traslacional, orientado a la resolución de problemas sanitarios en el Sistema Nacional de Salud y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, con calidad y excelencia contrastadas, que le permita ser uno de los referentes a nivel nacional e internacional.

Por otra parte, transmite los conocimientos adquiridos para la adecuada formación de profesionales biosanitarios de pregrado, postgrado y formación sanitaria especializada, en coordinación con la Universidad y con los organismos docentes de referencia.

De esta manera, pretende ser reconocido como un centro de referencia y una organización de excelencia por los diferentes agentes de interés (investigadores, personal docente, pacientes, clientes, profesionales y entorno social), en liderazgo científico, en la calidad de sus servicios, en la utilización eficiente de sus recursos y en el desarrollo de sistemas de gestión avanzados con flexibilidad organizativa.

Los valores que rigen el IIS-FJD para el logro de su misión y visión se orientan hacia la calidad en todas las acciones que realiza, y recogen el marco ético y el punto de referencia para el desarrollo institucional.

Para llevar a buen término su actividad, bajo los más altos parámetros de calidad, el IIS-FJD se encuentra desarrollando o en fase de implantación una serie de planes de actuación en Calidad, los cuales se describen a continuación:

1. Plan de acreditación bajo el modelo EFQM.
2. Plan de trabajo bajo la Norma ENU 166002:2014.
3. Plan de Recursos Humanos según la estrategia HRS4R.
4. Plan de Igualdad.
5. Plan de satisfacción de las partes interesadas.
6. Código de Buenas Prácticas en Investigación.
7. Plan de mejora de los procesos.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

### 5.1. Plan de acreditación bajo el modelo EFQM

El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (HUFJD) tiene una larga trayectoria en el ámbito de la calidad. Tras una época previa de autoevaluaciones internas, a partir del año 2010 empezó a trabajar bajo el modelo EFQM, obteniendo la acreditación de 500+ puntos en el año 2013. Desde entonces, esta acreditación ha obtenido la categoría de Proyecto Principal para la estrategia de la organización, llegando a revalidarse el reconocimiento en 2018 con más de 650 puntos.

Para ello, en 2017 se presentó la memoria EFQM de la institución, donde se recogía toda la documentación e información necesaria para renovar este reconocimiento. En ella, se contemplaba la investigación como un activo más de la organización, incorporándose al modelo EFQM del Hospital.

Actualmente, el trabajo en el ámbito del modelo EFQM se organiza en base al Plan Estratégico del HUFJD, el cual se estructura en 3 Ejes principales y 8 Líneas Estratégicas.

#### Ejes Principales

1. Promoción y prevención de la salud.
2. Mejorar la experiencia del paciente.
3. Conseguir la máxima eficiencia.

#### Líneas Estratégicas

1. Asegurar la calidad, eficiencia y sostenibilidad del modelo asistencial.
2. Experiencia del paciente.
3. Innovación.
4. Desarrollo de la Continuidad Asistencial.
5. Actuaciones en la sociedad.
6. Desarrollo organizativo y RRHH.
7. Impulso a la investigación biomédica a través del IIS-FJD.
8. Potenciar la docencia en la FJD.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Responsable

Este ámbito de trabajo bajo el modelo EFQM se está desarrollando actualmente por toda la organización, y siendo coordinado por la Dirección de Calidad del HUFJD, quien es la responsable de su implantación y presentación al organismo competente para renovar la acreditación.

Cronograma e indicadores

Durante el año 2019 se ha trabajado en la elaboración de la nueva memoria de reconocimiento, dándose los plazos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos en tiempo y forma. Para ello, se dispone de todos los resultados que permiten conocer el grado de implantación de las actividades necesarias para su obtención.

Una descripción más detallada de todo el proceso de acreditación bajo el modelo EFQM se puede encontrar en la documentación anexa del presente documento (Memoria EFQM 2019), así como su consulta a la responsable del Área de Calidad del IIS-FJD.

## **5.2. Plan de Trabajo bajo la Norma UNE 166002:2014**

La certificación de sistemas de gestión de I+D+i bajo la norma UNE 166002:2014, de AENOR, en referencia a los proyectos innovadores desarrollados, tiene como principal objetivo optimizar los procesos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica basándose en estructuras conocidas de sistemas de gestión.

La norma UNE 166002 contiene requisitos y directrices prácticas para la formulación y el desarrollo de políticas de I+D+i, para el establecimiento de objetivos acordes con las actividades, productos y servicios específicos de cada organización, para la identificación de tecnologías emergentes o nuevas tecnologías no aplicadas en su sector, cuya asimilación y posterior transferencia proporcionarán la base para generar proyectos, potenciar sus productos, procesos o servicios y mejorar su competitividad.

En este sentido, el IIS-FJD ha trabajado en los últimos años en adaptar sus sistemas de gestión de la I+D+i para adecuarlos a esta Norma. Para ello, elaboró toda la documentación necesaria y puso en marcha las iniciativas solicitadas para adecuarse a estas directrices y obtener la acreditación correspondiente. En este sentido, el principal documento con el que cuenta el IIS-FJD es el “Manual del Sistema de Gestión”, el cual recoge todos los aspectos relacionados con

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

este sistema, dando cumplimiento a la Norma. El objeto del manual es, por tanto, establecer los principios y compromisos asumidos por el IIS-FJD, describir su estructura organizativa, identificar los procesos llevados a cabo y su interacción, y establecer la estructura de su documentación en el marco de su sistema integrado de gestión basado en las normas UNE 166002:2014.

Tras la obtención de la certificación el 4 de junio de 2018, se ha seguido trabajando para mantener los sistemas e información actualizados, así como para cumplir todos los requisitos solicitados en el contexto de la Norma, realizándose auditorías internas periódicas para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos y los compromisos adquiridos.

Cronograma e indicadores

La última auditoría interna se realizó el 7 de mayo de 2019 y la subsiguiente auditoría externa de seguimiento, el 30 de mayo de ese mismo año, que permitió renovar la certificación obtenida. En esta auditoría se realizó una revisión integral de todo el sistema acreditado. Fruto de la revisión y evaluación de todos los indicadores que refleja la Norma, no se identificaron no conformidades, pero hubo observaciones que son tratadas y gestionadas correctamente para evitar su repetición y, junto con el nuevo Plan Estratégico del IIS-FJD 2019-2023, han configurado el plan de acción nº 17 de Calidad y Mejora, a implantar por el IIS-FJD durante los años 2019-2023.

Responsable

Los responsables por parte del IIS-FJD es el comité de Innovación, representado por la Dirección Científica.

**5.3. Plan de Recursos Humanos según la estrategia HRS4R**

Desde la Unión Europea se están dando los pasos necesarios para garantizar la igualdad y la libertad de contratación de personal investigador en todo en espacio europeo. En este sentido, la Unión Europea ha publicado una estrategia de recursos humanos dirigida al ámbito de la I+D+i que incrementa la transparencia, calidad y condiciones en la contratación de nuevo personal.

Consciente de esta iniciativa, el IIS-FJD ha trabajado durante el año 2019 en este campo, bajo las directrices de la HRS4R. Para ello, inicialmente ha realizado un análisis de situación en el que ha evaluado el grado de cumplimiento de los 40 principios recogidos en el Charter&Code de la

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

estrategia HRS4R. Tras ser trabajado con una comisión de dirección y ser solicitada la participación de toda la organización mediante cuestionarios, se ha configurado un grupo de seguimiento de la estrategia de recursos humanos (compuesto por diferentes profesionales de la organización). Este grupo ha sido el responsable de llevar a cabo la validación final de la estrategia.

El Plan de Acción que será implantado en próximas anualidades consta de 12 grandes actuaciones:

1. Plan de promoción interna y carrera profesional
2. Plan de igualdad
3. Incremento de la difusión de la información
4. Implantación del sistema de seguimiento de proyectos
5. Modificación de la composición de la Comisión de Investigación
6. Consolidación de la formación específica
7. Plan de actuación con la sociedad
8. Plan de tutorización
9. Implantación de una política activa de Open Access
10. Actualización del Plan Científico Cooperativo
11. Implantación de una herramienta anti-plagio
12. Redefinición del proceso de selección

Cronograma e indicadores

Como se ha indicado, el Plan de Acción de la estrategia HRS4R en el IIS-FJD ha sido aprobado en 2019. Por tanto, la implantación de las iniciativas propuestas se desarrollará a lo largo de las siguientes anualidades, según el cronograma reflejado en el propio Plan de Acción de la estrategia.

Los indicadores propuestos para verificar el grado de cumplimiento de la estrategia son los propios recogidos en el Plan de Acción y en los 40 principios del Charter&Code, ya que el plan de acción ha sido elaborado para dar respuesta a los principios con un menor grado de cumplimiento.



PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Responsables

Inicialmente, los responsables encargados de llevar a cabo la implantación y seguimiento del Plan de Acción es la unidad de recursos humanos, junto con la Dirección Científica y la Dirección de Gestión del IIS-FJD. No obstante, durante la ejecución del Plan se podrán designar responsables en actuaciones concretas para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**5.4. Plan de Igualdad**

Derivado de la aplicación del Plan de Acción de la estrategia HRS4R, y consciente de la importancia de garantizar la igualdad de oportunidades a todos los niveles, el IIS-FJD ha elaborado y aprobado en el año 2019 un Plan de Igualdad.

Este Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas evaluables, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la organización la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

El Plan de Igualdad del IIS-FJD se organiza en cinco grandes bloques:

- Compromiso.
- Diagnóstico.
- Programación o diseño.
- Ejecución.
- Evaluación.

Para llevar a cabo su desarrollo, se han analizado siete grandes áreas de estudio. Para ello, además de los análisis pertinentes, se han realizado encuestas a todos los profesionales para desarrollar un plan participativo y adaptado a las necesidades y requerimientos de toda la organización.

Tras esta fase de análisis, se ha definido un plan de actividades que consta tanto de medidas transversales como actuaciones concretas en los ámbitos de actuación identificados.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Cronograma e indicadores

El Plan de Igualdad del IIS-FJD ha sido elaborado para un periodo de dos años, por lo que la implantación de las actividades propuestas se desarrollará entre los años 2020 y 2021.

Por otra parte, para cada una de las actuaciones aprobadas se han definido una serie de indicadores de seguimiento. Su evaluación periódica permite conocer el grado de implantación de la actuación en el contexto del Instituto.

Responsables

De forma similar al Plan de recursos humanos, el Plan de Igualdad cuenta con una Comisión de Igualdad, encargada de llevar a cabo la implantación, evaluación y seguimiento del plan. Adicionalmente, cada una de las actuaciones tiene identificado un responsable que lleva a cabo el seguimiento concreto del plan.

**5.5. Plan de satisfacción de las partes interesadas**

Mediante el presente plan, el IIS-FJD adquiere el compromiso de conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios tanto internos como externos, llevando a cabo un proceso de mejora continua de la calidad de la prestación de sus servicios.

Se entiende como usuarios del IIS-FJD a todos aquellos agentes a los que el IIS-FJD presta servicio, incluido su propio personal (tanto investigadores como personal en formación, personal técnico y de gestión), las entidades que lo componen, los proveedores y agencias financiadoras de sus actividades.

Las actividades enmarcadas en el presente plan están encaminadas a establecer los mecanismos/ herramientas necesarias para evaluar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del IIS-FJD, mediante:

1. Realización de encuestas/informes que recogen la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios, tanto internos como externos del IIS-FJD.
  - a. Partes interesadas externas:
    - i. Comité Científico Externo: informes de reuniones anuales.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

- ii. Organismos financiadores: informes anuales de proyectos/certificados de estar al corriente de pago de Seguridad Social, Hacienda, etc., así como informes anuales de proyectos financiados.
- iii. Proveedores: informes anuales del departamento de facturación del IIS-FJD con reclamaciones por impago de proveedores, medición anual de número de proveedores con el que se cuenta y cuantía global pagada.
- iv. Encuesta de satisfacción a actores clave no científicos (pacientes, familiares y sociedad). Se viene haciendo a través de proyectos específicos de investigación.

b. Partes interesadas internas:

- i. Actas de las reuniones de los órganos de gobierno y órganos consultivos del IIS-FJD.
- ii. Investigadores y servicios de apoyo: a través de las acciones contempladas en el Plan de Igualdad y en el Plan de Recursos Humanos, según la estrategia HRS4R.

2. Análisis anual de los resultados obtenidos y detección de posibles áreas de mejora.

Como acciones a implantar a corto plazo, el IIS-FJD contempla realizar otra serie de encuestas, dirigidas a colectivos específicos, como son los actores clave no científicos que participan en actividades de I+D+i en el contexto del Instituto. Se elaborarán encuestas concretas para conocer de primera mano la opinión de los pacientes, familiares y sociedad en general respecto a la actividad realizada por los profesionales del IIS-FJD.

Cronograma e indicadores

Las actividades descritas en el plan de satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas se planifican durante toda la anualidad con el tiempo suficiente para no ser solapantes unas con otras, de forma que su recepción y análisis se puedan realizar de forma independiente.

Los indicadores de seguimiento del Plan son los siguientes:

- Tasa de respuesta de las encuestas realizadas.
- Grado de satisfacción de las personas encuestadas.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Responsable

El órgano responsable de la elaboración, recepción y análisis de las encuestas de satisfacción es el Área de Calidad del IIS-FJD. Este órgano se puede apoyar en otro personal en alguna de las actividades englobadas en este plan.

### 5.6. Código de Buenas Prácticas en Investigación

El IIS-FJD tiene un compromiso claro con la ética, las buenas prácticas y la integridad científica. En este contexto, ha realizado durante 2019 una revisión de su anterior Guía de Calidad, Ética y Buenas Prácticas en Investigación. Esta revisión, en la que actualiza e incluye contenidos para adaptarse a la realidad y al marco normativo vigente en temas de buenas prácticas, ha concluido en la elaboración del Código de Buenas Prácticas de Investigación IIS-FJD.

El objetivo del Código de Buenas Prácticas en Investigación es dotar al IIS-FJD de un marco de actuación aceptado y respetado por todas las personas que ejerzan su actividad investigadora en la institución. La planificación, desarrollo y comunicación de la actividad investigadora ha de realizarse de acuerdo a las reglas y pautas reflejadas en este documento, así como a la regulación nacional e internacional vigente y a los estándares éticos aplicables. El Código de Buenas Prácticas en Investigación constituye por tanto el compromiso adoptado por el personal científico del IIS-FJD en materia de calidad e integridad de la investigación.

El Código de Buenas Prácticas en Investigación se estructura en los siguientes apartados:

- Integridad científica.
- Responsabilidad de los investigadores.
- Planificación y desarrollo de la investigación.
- Requerimientos ético-normativos.
- Comunicación de los resultados.
- Conflicto de intereses.
- Políticas institucionales de transparencia y calidad de la investigación.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

Cronograma y responsables

Desde la publicación de cada nueva versión del documento, los investigadores del IIS-FJD deben cumplir con los principios y directrices recogidos en el Código de Buenas Prácticas en Investigación, por lo que no tiene un cronograma de actuación concreto.

Anualmente, el Área de Calidad del Instituto, en colaboración con el Comité de Integridad Científica son los responsables de llevar a cabo la revisión del documento para incorporar todas aquellas modificaciones que garanticen la actualización continua de los contenidos del Código.

### 5.7. Plan de mejora de los procesos

El mapa de procesos es una herramienta que permite obtener una visión global de las operaciones, los procesos y las funciones que se realizan en el IIS-FJD y la interrelación entre ellos.

Para mantener la calidad y la orientación a la mejora continua del IIS-FJD, el mapa de procesos permite detectar posibles áreas de mejora de los procedimientos que son incorporadas en las sucesivas revisiones del propio mapa de procesos incrementando así la eficiencia de los procesos llevados a cabo en el IIS-FJD.

Los procesos recogidos en el Mapa de Procesos del IIS-FJD se estructuran y clasifican en tres grandes bloques:

- **Procesos estratégicos:** son aquellos procesos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la Dirección Científica del Instituto o por su máximo órgano de gobierno, el Patronato. Permiten desarrollar e implantar la estrategia de la organización.
- **Procesos operativos:** son aquellos procesos que tienen impacto en los profesionales y todos sus clientes, creando valor para ambos. Son las principales actividades del Instituto.
- **Procesos de soporte:** son aquellos procesos que dan apoyo o soporte a los procesos fundamentales u operativos que realiza el Instituto. El IIS-FJD categoriza los procesos

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

definidos en este nivel como procesos de soporte a la investigación y procesos de soporte a la gestión.

A continuación, se muestra una figura ilustrativa del mapa de procesos del IIS-FJD.



Proceso de revisión y responsables

Como soporte al Área de Calidad del IIS-FJD, se han nombrado diferentes Propietarios de Procesos que asumen la responsabilidad global de la gestión de cada proceso y de su mejora continua, teniendo como principales objetivos:

- Asegurar que el proceso se encuentra debidamente documentado y que la información llega a todos los profesionales afectados.
- Mantener la relación con el resto de los procesos y establecer los requerimientos adecuados.
- Constituir Grupos de Mejora conjuntamente con el Área de Calidad, para el análisis de los procesos.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

- Asegurar la eficacia y la eficiencia de manera continua.
- Controlar y medir los resultados con el objetivo de mejorar el proceso de forma continua.

El IIS-FJD ha establecido la realización de una revisión anual de este sistema de gestión, de forma que se puedan identificar posibles ámbitos de mejora a implantar en anualidades posteriores.

Anualmente, la Dirección Científica junto con el Área de Gestión y de Calidad revisa con cada uno de los Propietarios de los Procesos del IIS-FJD los componentes relacionados con su ámbito de actuación. En estas revisiones se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- Identificación de las mejoras que pueden optimizar el desarrollo de los procesos definidos para el Instituto.
- Propuesta de nuevos procesos, en aquellos casos en los que no se encontraba previamente protocolizado.

Adicionalmente, se hace partícipe al personal del IIS-FJD en la revisión del mapa de procesos a través de los mecanismos dispuestos por el Instituto para tal fin establecido en los procedimientos documentados correspondientes. De manera proactiva, se enviará un correo electrónico a todo el personal informando acerca de la revisión del mapa de procesos y solicitando su colaboración y, en los casos en que la Dirección del IIS-FJD lo considere necesario, se crearán grupos de trabajo con integrantes del Instituto.

El mapa de procesos, que incorpora las mejoras detectadas, se presenta al Comité Científico Externo para su evaluación y emisión de propuestas de mejora que son incorporadas en la versión final del documento.

Con todos los cambios detectados durante el proceso de revisión del mapa de procesos, se lleva a cabo su reformulación anual. Esta nueva versión del documento es finalmente presentada a la Junta Directiva para que proceda a su aprobación final.

A continuación, se aporta a modo ilustrativo el flujo de trabajo:

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3





PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 6. EVALUACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

El Plan de Calidad y Mejora del IIS-FJD engloba todas aquellas actuaciones y planificaciones relacionadas con el mejor funcionamiento y relevancia de su actividad, tanto a nivel científico como de gestión e institucional. En varios de los planes de actuación descritos en el apartado 5 del presente Plan, se cuenta con su propio desarrollo y sistemas de evaluación y seguimiento particulares. Tal es el caso de las dos acreditaciones descritas (modelo EFQM y Norma UNE166002), por ejemplo. No obstante, se considera de interés realizar de forma periódica un seguimiento de todas estas actividades para disponer de un punto de vista global relativo a la política y orientación a la calidad de la organización.

El área de Calidad se reúne anualmente con la Dirección Científica y todos aquellos otros profesionales que se identifiquen para llevar a cabo un seguimiento de todas las actuaciones desarrolladas en la anualidad en el ámbito de la calidad y la mejora.

En esta reunión, se cumplimentará un breve informe de seguimiento, que contendrá los siguientes campos:

- Revisión y estado de situación de todos los planes de actuación englobados en el Plan de Calidad y Mejora: informes y auditorías del modelo EFQM y la Norma UNE, grado de implantación de los planes de recursos humanos e igualdad, etc.
- Volumen de actividad en el ámbito de la calidad:
  - Número de encuestas lanzadas.
  - Resultados obtenidos de las encuestas.
  - No conformidades detectadas y tramitadas.
  - Incidencias derivadas del incumplimiento del Código de Buenas Prácticas en Investigación.
  - Número de procesos modificados/incorporados debido a la revisión periódica del Mapa de Procesos.
  - Otra información de interés.
- Análisis de desviaciones o áreas de mejora en el buen funcionamiento de la organización.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

- Propuesta de actuaciones a desarrollar para mejorar la calidad en el IIS-FJD.

La reunión de revisión y seguimiento también tiene entre sus objetivos la identificación de áreas y actuaciones de mejora que serán implantadas en la siguiente anualidad para corregir las desviaciones identificadas.

### 6.1. Cuadro de Mando del IIS-FJD

Anualmente, la estructura de gestión del IIS-FJD también realiza una evaluación cuantitativa de la actividad desempeñada por sus profesionales. En este sentido, ligado al Plan Estratégico del Instituto, se cuenta con una serie de indicadores de seguimiento que permiten conocer el grado de ejecución de las actividades propuestas y la evolución de la actividad desarrollada. Gracias a esta revisión, se pueden detectar desviaciones que podrán ser corregidas en próximas anualidades.

En el contexto del anterior Plan Estratégico del IIS-FJD 2014-2018, se realizó la medición de los indicadores recogidos en todos sus Planes de Acción, reflejando su valor para cada anualidad.

Actualmente, el IIS-FJD cuenta con un nuevo Plan Estratégico, cuya vigencia abarca los años 2019 a 2023. Por tanto, en las próximas anualidades se procederá a medir los indicadores reflejados en cada Plan de Acción para continuar con la actividad de seguimiento integral de la institución.

#### *Ejemplo de indicadores 2014-2018 IIS-FJD*

1. Plan de estabilización						
Año		2014	2015	2016	2017	2018
Indicador	Nº investigadores contratados / estabilizados	4 estabilizados desde 2010	9 (11: 6 CP, 2CPII, 1R y C)	28	29	27
Objetivo	Incremento de 5 investigadores contratados / estabilizados en 3 años	En curso	Cumplido	Cumplido	Cumplido	Cumplido

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 7. DIFUSIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

El Plan de Calidad y Mejora del IIS-FJD se encuadra dentro de un modelo inspirado en la filosofía de la mejora continua de la calidad. Para desarrollar de manera eficaz la Política de Calidad, esta debe ser conocida y aplicada por todos los profesionales de la organización.

Se contempla difundir el Plan de Calidad y Mejora del IIS-FJD a través de los siguientes canales:

- Poniéndolo a disposición de los usuarios en la página web del IIS-FJD y/o en la intranet del IIS (portal del investigador).
- Mediante lista de distribución a través de correo electrónico a todos sus integrantes.

Se emplearán los mismos medios para difundir los resultados, propuestas de mejora aprobadas y reformulaciones.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 8. CANALES DE PARTICIPACIÓN

La implantación de una política de calidad y su posterior despliegue en planes de actuación debe presentar unas características bidireccionales. El éxito del desarrollo de la calidad en una organización no radica únicamente en contar con una estructura de gestión potente que lidere todas las actividades propuestas. La participación de todos los actores involucrados en la actividad cotidiana del Instituto es clave para alcanzar los objetivos propuestos y dar respuesta a las inquietudes y necesidades de estos profesionales.

Por este motivo, se recogen a continuación los canales de participación con los que cuenta tanto el personal propio del IIS-FJD como el resto de las partes implicadas externa a la organización (agencias financiadoras, proveedores, pacientes, sociedad, etc.).

- Encuestas de satisfacción y de detección de necesidades.
- Apartado de “Contacto” de la página web corporativa, y dirección de email institucional ([investigación@quironsalud.es](mailto:investigación@quironsalud.es)).
- Grupos de trabajo en los procesos de acreditación EFQM y Norma UNE.
- Grupo de trabajo de seguimiento del Plan de recursos humanos.
- Comisión de Igualdad.
- Otros canales que puedan identificarse derivados de la implantación de los planes de actuación.

PLAN DE CALIDAD Y MEJORA  
PCM-IISFJD  
V.3

## 9. DOCUMENTACIÓN ANEXA

- Estatutos de la Fundación IIS-FJD (VJ\_A\_023).
- Plan de Calidad y Mejora 2015 (PCM\_A\_001).
- Memoria EFQM HUFJD 2019 (PCM\_A\_002).
- Certificado EFQM 2018 (PCM\_A\_003).
- Proyecto Award 2020 (PCM\_A\_004).
- Manual del sistema de gestión (UNE 166002) (CPM\_A\_005).
- Informe de auditoría interna UNE166002 (PCM\_A\_006).
- Action Plan de la Estrategia HRS4R IIS-FJD (ADI\_AP\_HRS4R).
- Plan de Igualdad IIS-FJD (ADI\_Plg).
- Modelo de encuesta de satisfacción (PCM\_A\_007).
- Cuestionario de detección de necesidades formativas (PF\_A\_001).
- Código de Buenas Prácticas en Investigación (CBPI\_IISFJD).
- Mapa de procesos IIS-FJD (PCM\_A\_008).
- Cuadro de Mando del Plan Estratégico IIS-FJD (PE\_3\_revis).