



PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

v.0.2 junio 2023

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Modificaciones:
V 0.0	Comisión Interna de Calidad Fecha: 4/10/ 2019	Dirección Ejecutiva Fecha: 9/10/2019	Patronato Fecha: 4/11/2019	
V 0.1	Responsable de Calidad Fecha: 26/05/2021	Dirección Ejecutiva Fecha: 2/06/2021	Comisión Interna de Calidad Fecha: 11/06/2021	Actualizació n de la Política de Calidad del IIS Aragón. Actualizació n Mapa de Procesos. Funciones Comisión de Calidad y Comisión Interna de Calidad. Coordinació n de la Comisión Interna de Calidad con las entidades del IIS Aragón.
V 0.2	Responsable de Calidad Fecha: 30/05/2023	Dirección Ejecutiva Fecha: 7/06/2023	Comisión Interna de Calidad Fecha: 13/06/2023	Actualizació n Objetivos Estratégicos y referencia a Planes de Acción según PE 2023-2027 e ISO 9001

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Definiciones.....	5
2. ANTECEDENTES DE LA CALIDAD EN EL IIS ARAGÓN	6
3. OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD.....	8
3.1 Objetivos de calidad del IIS Aragón.....	9
3.2 Política de Calidad del IIS Aragón.....	10
4. DESTINATARIOS DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA.....	12
5. ESTRUCTURAS DE CALIDAD	13
5.1. Órganos y cargos con responsabilidades de calidad	13
5.2. Responsable de Calidad	13
5.3. Comisión Interna de Calidad del IIS Aragón	14
5.4. Coordinación de la Comisión Interna de Calidad del IIS Aragón con las Entidades del IIS Aragón.....	15
6. PLANES DE ACTUACIÓN DE CALIDAD Y MEJORA.....	16
6.1 Plan de consolidación de los Sistemas de Gestión IIS Aragón.....	17
6.2 Plan de Reacreditación IIS Aragón	19
6.3 Plan de desarrollo de la Estrategia de HRS4R.....	20
6.4 Plan de seguimiento de la actividad del IIS Aragón	21
6.5 Plan de satisfacción de las partes interesadas.....	23
7. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA	24
8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA.....	25
8.1 Objetivos e informe de evaluación	25
8.2 Acciones de mejora.....	25

1. INTRODUCCIÓN

La Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Aragón (Fundación IIS Aragón) nace con la filosofía de crear espacios de investigación multidisciplinar, que faciliten la transferencia de los conocimientos generados a la aplicación de la práctica sanitaria. Por otra parte, entre sus objetivos fundacionales se encuentra *“velar por la calidad, la ética y los principios deontológicos de la I+D+i, sometiendo su actividad a la consideración de los comités de ética correspondientes”*.

Consciente de la importancia de la cultura de la calidad a todos los niveles de la organización, en el Plan Estratégico del IIS Aragón para el periodo 2018-2022 se indican entre los objetivos estratégicos:

- PRIMAR la excelencia científica de la investigación priorizando programas científicos que conduzcan al desarrollo de proyectos innovadores y de alto impacto, fomentando iniciativas innovadoras en los hospitales orientadas a la transferencia tecnológica.
- DISPONER de una estructura científica y de gestión sólida adaptada a las necesidades de la institución y de sus profesionales.

En este sentido, toda la formulación estratégica está orientada a incrementar la calidad de las actividades y fines definidos para el Instituto. Concretamente, el objetivo definido para el Eje 2 es *“Consolidar la estructura de gestión del IIS Aragón y optimizar los recursos de apoyo a la investigación y a la innovación en función de las necesidades de infraestructuras, de captación de fondos de financiación y de fortalecimiento profesional, impulsando además los mecanismos de comunicación tanto interna como externa del Instituto”*. La línea 2.1.1 persigue adecuar la actual estructura de gestión del IIS Aragón y sus unidades de apoyo, redefiniendo sus funciones y competencias, para prestar el soporte necesario en el desarrollo de las actividades del Instituto, así y como para el fomento de la innovación y la transferencia tecnológica.

El presente documento define la Política de Calidad del IIS Aragón y recoge las acciones que se desarrollan para asegurar su correcta implantación y actualización. Responde a las propias características y necesidades del IIS Aragón, utilizando como base inicial los Planes de Calidad de las diferentes instituciones que lo conforman: el Complejo Hospitalario formado por el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa (HCULB) y el Hospital Universitario Miguel Servet (HUMS), la Universidad de Zaragoza (UNIZAR) y el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS).

1.1. Definiciones

Presentamos la descripción de los términos utilizados en este documento.

- **Cliente:** Persona, institución o empresa que solicita un servicio o participa en un proceso del IIS Aragón.
- **Calidad total:** Compromiso total con la calidad, en toda la organización.
- **Evaluación del Sistema de la calidad:** Examen sistemático para determinar si las actividades que conducen a la calidad están desarrollándose de acuerdo con el Plan de Calidad establecido, si el producto o servicio se está dispensando de una manera tanto efectiva como eficiente, si han surgido circunstancias no previstas que puedan afectar negativamente o puedan mejorar la estrategia planificada y si es apropiado para alcanzar los objetivos perseguidos.
- **Gestión de la calidad:** Aspecto de la gestión general de una institución que orienta la planificación estratégica, la asignación de recursos y las actividades, hacia la consecución de la excelencia.
- **Mapa de procesos:** Descripción esquemática y/o gráfica de los procesos estratégicos, operativos y de soporte que sustentan el Sistema de Calidad.
- **Plan de Calidad y Mejora:** Documento que establece las prácticas específicas, los recursos y la secuencia de actividades relacionadas todas con la calidad para un producto, proyecto o contratos particulares. Incluye, a su vez, las acciones planificadas, priorizadas, temporalizadas y dirigidas a mejorar los procesos. Son consecuencia de diferentes evaluaciones y constituyen una parte sustancial e imprescindible de la gestión de la calidad
- **Política de Calidad:** Declaración por parte del IIS Aragón de sus intenciones y principios en relación con sus actividades de I+D+i, proporcionando un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas.
- **Sistema de Calidad:** Conjunto de procesos, procedimientos y acciones para asegurar la calidad y el camino hacia la excelencia en la actividad de una institución.

2. ANTECEDENTES DE LA CALIDAD EN EL IIS ARAGÓN

Todo el sistema de gestión de la calidad y el propio Plan de Calidad y Mejora del IIS Aragón se basan en las políticas, directrices y actuaciones implantadas en las entidades que lo integran. Desde el IIS Aragón se han integrado distintas estrategias y actuaciones en materia de calidad, avanzando en la definición de un Plan de Calidad y Mejora que satisfaga y dé respuesta a sus necesidades propias.

Tanto el Hospital Universitario Miguel Servet como el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa tienen una larga experiencia y trayectoria en el ámbito de la calidad. Sus órganos de gestión de la calidad se apoyan en diferentes comisiones y grupos de trabajo para desplegar la política de calidad en sus respectivas organizaciones. Adicionalmente, cuentan con el apoyo de todos los profesionales para hacer de la calidad un pilar básico sobre el que se desarrollen sus hospitales.

Fruto del trabajo realizado, se han obtenido acreditaciones por la norma ISO y se ha trabajado bajo el modelo EFQM.

La Universidad de Zaragoza, cuenta con Unidad de Calidad y Racionalización que actualmente es denominada Área de Calidad y Mejora. Ésta es una unidad técnica de la Universidad de Zaragoza que presta apoyo y asesoramiento tanto a los órganos de gobierno, en sus tareas y decisiones, como al conjunto de la comunidad universitaria, impulsando un conjunto de actuaciones de promoción y de mejora continua de la calidad que hacen efectiva la política de calidad acordada en los órganos de dirección, a través de la evaluación de las Enseñanzas, la Docencia y los Servicios, estimulando y favoreciendo la participación en los distintos programas de la ANECA y la ACPUA.

El IACS cuenta desde 2004 con un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma internacional ISO 9001, con una gestión basada en procesos, en la búsqueda de la satisfacción de los clientes y en la promoción de la mejora continua. El sistema se encuentra en constante evolución y se revisa anualmente por su Comité de Calidad.

Durante la constitución y puesta en marcha del IIS Aragón, bajo su modelo actual, se contó con el apoyo de estas estructuras para la realización de las tareas y actividades en el ámbito de la calidad. En este sentido, se configuró a finales de 2012 una Comisión de Calidad, compuesta por integrantes de los dos hospitales, de la Universidad de Zaragoza y del IACS. Esta Comisión, elaboró un Manual de Calidad que fue aprobado por la Comisión de Dirección del IIS Aragón en julio de 2013 y, posteriormente, aprobado por su Patronato en octubre de 2014. Este Manual sirvió como base para la definición, el desarrollo y la implementación de acciones relacionadas

con la calidad en el IIS Aragón.

En mayo de 2015 el IIS Aragón recibe la acreditación por parte del ISCIII. Durante los años 2015, 2016 y parte del 2017 la Comisión de Calidad desarrolla su trabajo para la implantación de actividades de calidad en el IIS Aragón, de acuerdo con el Manual de Calidad. Durante este tiempo, el personal técnico que se incorpora a las diferentes unidades de la estructura de gestión del Instituto es el encargado de velar por la implementación y el seguimiento de las actividades de calidad.

A comienzos del año 2017 se inicia en el IIS Aragón un periodo de reflexión para definir el nuevo Plan Estratégico 2018-2022 del Instituto. El nuevo Plan Estratégico es aprobado en mayo de 2017. En él se establecen tres ejes estratégicos: organización y colaboración, gestión interna y dotación de recursos, e investigación e innovación. Para cada uno de los tres ejes del Plan Estratégico 2018-2022, el IIS Aragón comienza a definir, a finales de 2017, planes de actuación específicos de calidad y mejora, mediante grupos de trabajo internos formados por personal de las diferentes unidades de gestión del Instituto, configurados bajo el concepto de proyectos piloto.

En 2019 se pone en marcha una Comisión Interna de Calidad, bajo la coordinación de la Dirección Ejecutiva, para la elaboración de un Plan de Calidad y Mejora del IIS Aragón que, tomando como base el Manual de Calidad existente, integre el trabajo realizado hasta la fecha por estos grupos de trabajo internos. En dicho Plan de Calidad se definieron unas actuaciones como soporte al desarrollo del Plan Estratégico bajo una estructura y orientación propias de la calidad.

En junio de 2021, siguiendo las líneas de trabajo definidas en el Plan de Calidad, el IIS Aragón certifica su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. A partir de ese momento, la implantación del sistema de gestión de la calidad marca la dirección y las actuaciones en el ámbito de la Calidad llevadas a cabo en el IIS Aragón.

En el año 2022 se inicia la elaboración del nuevo Plan Estratégico del IIS Aragón 2023-2027 que es aprobado a comienzos de 2023.

3. OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD

El objetivo general de este Plan de Calidad y Mejora es garantizar la orientación hacia la calidad y la excelencia de la actividad del Instituto en todos sus ámbitos de actuación, fomentando así la cultura de la calidad en todas sus actuaciones.

El IIS Aragón ha definido unos objetivos de calidad, con el fin de concretar la orientación de la organización en el ámbito de la calidad y la mejora para los próximos años. Estos objetivos de calidad se encuentran estrechamente relacionados con la política de calidad del Instituto.

Se han definido los siguientes objetivos estratégicos en el Periodo 2023-2027:

- Obtener unos resultados científicos de la más alta calidad, favoreciendo el desarrollo de la investigación colaborativa interna con una clara orientación traslacional.
- Proyectar la imagen de marca del IIS Aragón, tanto a nivel interno como externo, poniendo en valor la actividad desarrollada por el Instituto.
- Consolidar un modelo de relaciones con otros agentes clave institucionales y empresariales del entorno, para abordar los retos compartidos.
- Posicionar a nivel internacional la actividad del IIS Aragón, incrementando las alianzas científicas y la captación de recursos.
- Llevar a cabo un adecuado relevo generacional, teniendo en cuenta la perspectiva de género.
- Incorporar la innovación en la mejora de los procesos y la explotación de los resultados, tanto a nivel científico como asistencial.
- Integrar a los diferentes colectivos sociales y de pacientes vinculados al IIS Aragón como un activo clave en el desarrollo de su actividad científica.

3.1 Objetivos de calidad del IIS Aragón

Los objetivos de calidad del IIS Aragón se estructuran en cinco grandes bloques:

Objetivos de calidad orientados a la organización y comunicación

- a) Reorganizar los recursos y redefinir la estructura y competencias del Instituto
- b) Impulsar la comunicación a nivel interno y externo.

Objetivos de calidad orientados a las relaciones y la internacionalización

- a) Incrementar Identificar y estrechar las relaciones estables con otros agentes y estructuras públicas y privadas afines al IIS Aragón
- b) Impulsar la red de colaboraciones a nivel local, nacional e internacional, tanto en el ámbito científico como en el social.

Objetivos de calidad orientados al desarrollo de la investigación traslacional

- a) Impulsar el desarrollo de la actividad de investigación clínica
- b) Promover la complementariedad de la investigación clínica con el ámbito básico
- c) Consolidar una relevante investigación traslacional en el Instituto.

Objetivos de calidad orientados a la consolidación de la innovación

- a) Dotar de las herramientas necesarias para consolidar la actividad innovadora a nivel de productos y de procesos.
- b) Sistematizar la colaboración de otros agentes afines del entorno en el ámbito de la innovación.

Objetivos de calidad orientados a la prestación de servicios y talento

- a) Mejorar las capacitaciones de los profesionales del Instituto y de los servicios de apoyo a la investigación.
- b) Garantizar un correcto relevo generacional.
- c) Promover la atracción de talento al Instituto.

3.2 Política de Calidad del IIS Aragón

El Plan Estratégico 2023-2027 del IIS Aragón define su Propósito, su Visión y sus Valores.

Propósito:

Facilitar la investigación y la innovación efectiva en los Servicios de Salud mediante la generación de conocimiento y su traslación asistencial.

Visión:

Trabajar por la Excelencia en la gestión del IIS Aragón con los Hospitales Universitarios Miguel Servet y Clínico Lozano Blesa, Atención Primaria, Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) y la Universidad de Zaragoza.

Posicionar a los grupos de investigación con liderazgo internacional, capaces de captar recursos públicos y privados y de transferir el conocimiento a la práctica asistencial y al tejido industrial.

Contar con una sólida Dirección Científica, apropiadamente asesorada a través de los diferentes órganos y comités consultivos, con capacidad para tomar decisiones sobre áreas y línea de investigación prioritarias, política científica, así como sobre la estructura organizativa e instalaciones de investigación competitivas.

Valores:

- Excelencia Científica. Dirección Científica y Ejecutiva sólida y comprometida, que establece los requisitos para integrar la estrategia en los programas y líneas de investigación, la estructura organizativa e instalaciones de investigación competitivas.
- Internacionalización. Contar con grupos de investigación con liderazgo a nivel nacional e internacional.
- Cooperación e Innovación. Establecer alianzas para la obtención de recursos públicos y privados, y las patentes que se transfieran a la práctica asistencial y al tejido industrial.
- Compromiso. Mejorar la relación y la satisfacción de alianzas, clientes, tanto los propios del IIS Aragón como aquellos externos con vinculación a la organización, así como la sociedad en general.
- Mejora continua. Gestión interna, cultura de calidad, mejora continua, y la optimización de procesos y recursos en la planificación, realización y seguimiento de todos los ámbitos de

actividad del IIS Aragón, de manera que sea un motor clave para alcanzar los objetivos.

- Liderazgo, integración e igualdad. Fomentar el desarrollo y bienestar de las personas que trabajan en IIS Aragón, estableciendo procesos para eliminar y reducir los factores de riesgo, desplegando campañas de formación y sensibilización, potenciando comportamientos proactivos, comprometidos y sostenibles.
- Transparencia y sostenibilidad. Compromiso, ético y honesto, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, en las relaciones con todos los grupos de interés, tanto internamente como hacia el exterior, dando cumplimiento a las expectativas y necesidades, motivando su satisfacción, transmitiendo y fomentando valores de sostenibilidad.
- Calidad. Mantener el Sistema de Gestión acorde a la Norma UNE-EN ISO 9001. Se considera prioritario desarrollar la calidad en el IIS Aragón en el marco su Sistema de Gestión acreditado desde 2021 bajo la Norma UNE-EN ISO 9001. Para ellos, todas las actuaciones que se desarrollen en este ámbito deberán ser acordes al desarrollo de esta norma, así como de otras en las que el Instituto pudiese acreditarse, como el modelo EFQM.

4. DESTINATARIOS DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

Son destinatarios del Plan de Calidad y Mejora todos los integrantes del Instituto de Investigación Sanitaria Aragón. Se incluye tanto al personal científico como el personal de apoyo a la investigación, así como al personal de gestión.

Adicionalmente, serán destinatarios del Plan de Calidad y Mejora del IIS Aragón aquellas entidades externas que mantengas cualquier tipo de relación con el Instituto, incluyendo agencias financiadoras, empresas colaboradoras, promotores de estudios clínicos, proveedores, asociaciones de pacientes, así como cualquier otro grupo o entidad que mantenga relación con el IIS Aragón.

5. ESTRUCTURAS DE CALIDAD

El IIS Aragón dispone de diferentes órganos de gobierno y asesoramiento que presentan, entre sus funciones, la garantía de la calidad en la institución.

5.1. Órganos y cargos con responsabilidades de calidad

En el presente apartado se desglosan los órganos y cargos englobados en la estructura organizativa del IIS Aragón que presentan responsabilidades y funciones en el ámbito de la calidad.

Patronato de la Fundación IIS Aragón

- Aprobar el plan de gestión y el Plan Científico Cooperativo.
- Aprobar un Reglamento de Funcionamiento Interno de la Fundación.

Dirección Científica

- Velar por la calidad de la investigación que se realiza en el Instituto, y que esta se desarrolle siguiendo los principios éticos de comportamiento, tanto en cuanto a las actividades de investigación.
- Promover la evaluación de la actividad científica de los investigadores de la Fundación en términos de excelencia y traslación.

Comité Científico Externo

- Evaluar la producción y trayectoria científica de los investigadores del Instituto.
- Evaluar y revisar el cumplimiento del plan estratégico, así como proponer mejoras al mismo.

Comisión de Investigación

- Velar por la calidad de la investigación, sin perjuicio de las funciones del Comité de Ética de la Investigación de Aragón.

5.2. Responsable de Calidad

Funciones:

- Coordinar los procesos de acreditación de la calidad que tengan lugar, cuando sea necesario.
- Elaborar, revisar y actualizar la documentación relacionada con el IIS Aragón, entre la que destaca el Plan Estratégico y el Plan de Calidad y Mejora.
- Realizar el seguimiento y coordinación de los Procedimientos Normalizados de trabajo (PNTs) en los ámbitos en los que se disponga de ellos.
- Archivar y realizar la gestión documental de la documentación relacionada con calidad.
- Ofrecer apoyo a la Dirección para favorecer el buen funcionamiento del instituto.

5.3. Comisión Interna de Calidad del IIS Aragón

Con el objetivo de reforzar la actividad en el ámbito de la calidad, el IIS Aragón ha definido y asignado competencias a una Comisión Interna de Calidad. Esta Comisión se encuentra formada por representantes de la Fundación IIS Aragón. Su misión es planificar y coordinar las actividades de calidad realizadas en el marco del Instituto.

Composición

La Comisión Interna de Calidad está formada por un Presidente y tres vocales, pertenecientes a las diferentes unidades de la estructura de gestión del IIS Aragón, uno de los cuales actúa como secretario.

Funciones

Las funciones de la Comisión Interna de Calidad son:

- Verificar el cumplimiento del Plan de Calidad y Mejora.
- Proponer iniciativas para la mejora de la calidad.
- Proponer métodos e instrumentos de evaluación de la calidad.
- Colaborar en el diseño, ejecución y seguimiento de las actividades de evaluación.
- Informar a los órganos de gobierno del IIS Aragón de los procesos y resultados de la evaluación de calidad realizados.

- Redactar el informe anual del Plan de Calidad.
- Proponer los planes de mejora.
- Analizar de forma integrada las no conformidades formulando las correspondientes acciones correctoras.
- Revisar el Plan de Calidad y Mejora en función de los resultados de las actuaciones de mejora desarrollados.
- Realizar una evaluación de las acciones y proyectos propuestos.

5.4. Coordinación de la Comisión Interna de Calidad del IIS Aragón con las Entidades del IIS Aragón

La Comisión Interna de Calidad se coordinará con los responsables de calidad de cada una de las instituciones que conforman el IIS Aragón (Hospital Universitario Miguel Servet, Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, Universidad de Zaragoza, Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud) con el objetivo de alinear las actuaciones en materia de calidad que desarrolle el IIS Aragón con la política de calidad de cada una de las entidades.

Para ello, cuando sea necesario, se organizarán reuniones entre los miembros de la Comisión Interna de Calidad del IIS Aragón y los responsables de calidad de las entidades. Estas reuniones serán convocadas por el Secretario de la Comisión Interna de Calidad, a propuesta de su Presidente, y tendrán alguno de los siguientes objetivos:

- Informar de determinadas cuestiones en materias de calidad que vaya a desarrollar el IIS Aragón y que pueden afectar a las entidades.
- Definir actuaciones conjuntas en materia de calidad si se estima oportuno.
- Solicitar asesoría o apoyo específico a las entidades para abordar determinadas actuaciones en materia de calidad.

6. PLANES DE ACTUACIÓN DE CALIDAD Y MEJORA

El IIS Aragón se crea con el objetivo de aproximar la investigación básica y clínica, potenciando el concepto del Hospital como Centro de Investigación.

Para alcanzar este fin, fomenta y propicia la interrelación de sus grupos de investigación, así como los medios técnicos y humanos necesarios para mantener la excelencia científica necesaria. En esta línea, el ámbito de la calidad juega un papel crítico para alcanzar los objetivos propuestos con las mejores garantías.

Como se ha comentado previamente, la política de calidad se desglosa en tres vertientes, coincidentes con los cinco grandes objetivos de calidad del IIS Aragón. Estos cinco grandes bloques son los que estructuran la estrategia en calidad del Instituto:

- **ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.** Reorganizar los recursos y redefinir la estructura y competencias del Instituto a todos los niveles (tanto a nivel institucional como científico), así como impulsar la comunicación a nivel interno y externo.
- **RELACIONES E INTERNACIONALIZACIÓN.** Identificar y estrechar las relaciones estables con otros agentes y estructuras públicas y privadas afines al IIS Aragón para impulsar la red de colaboraciones a nivel local, nacional e internacional, tanto en el ámbito científico como en el social.
- **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN TRASLACIONAL.** Impulsar el desarrollo de la actividad de investigación clínica, incluyendo su complementariedad con el ámbito básico que derive en la consolidación de una relevante investigación traslacional en el Instituto.
- **CONSOLIDACIÓN DE LA INNOVACIÓN.** Dotar de las herramientas necesarias para consolidar la actividad innovadora a nivel de productos y de procesos, contando con la colaboración de otros agentes afines del entorno.
- **SERVICIOS Y TALENTO.** Mejorar las capacitaciones de los profesionales del Instituto y de los servicios de apoyo a la investigación para incrementar su competitividad y garantizar un correcto relevo generacional.

Para conseguir una investigación de calidad, el IIS Aragón articula, por un lado, una serie de normas, recomendaciones y controles que aseguran que la investigación realizada en su ámbito cumple con los principios éticos y la normativa vigente y, por otro, establece un sistema de gestión de calidad basado en procesos, de forma que se identifican y definen los procesos, estableciendo las actividades a realizar, los responsables y los indicadores de cumplimiento que permiten sistematizar y evaluar el rendimiento y avanzar hacia la mejora

continua.

Para orientar con éxito la actividad del Instituto hacia la calidad total y la mejora continua, el IIS Aragón define, como política general, la puesta en marcha de planes de actuación en calidad enfocados a las principales actividades, según los tres bloques previamente descritos. Estos planes de actuación en calidad se desarrollan según el siguiente esquema:

- Nombre y descripción del Plan de Actuación.
- Objetivos del Plan.
- Responsable de su implantación y seguimiento.
- Actividades concretas a desarrollar en el contexto del plan para alcanzar los objetivos.
- Cronograma de actuación.
- Indicadores para verificar su correcta ejecución.

6.1 Plan de consolidación de los Sistemas de Gestión IIS Aragón

Objetivo	Implantar y mantener en la organización Sistemas de Gestión que permitan la mejora continua de los procesos y cumplir las necesidades de los grupos de interés del IIS Aragón.
Responsables	Dirección Ejecutiva
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento de Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la norma ISO9001. Revisión periódica del Sistema, analizando la posibilidad de mejorar los procesos que conforman la estructura de gestión. 2. Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad a los Servicios de Apoyo Común del IIS Aragón. 3. Analizar y, en su caso, implantar, nuevos 4. modelos, metodologías y herramientas de calidad para la mejora continua. 5. Mantenimiento de Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la norma ISO9001. Revisión periódica del Sistema, analizando la posibilidad de mejorar los procesos

	<p>que conforman la estructura de gestión.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad a los Servicios de Apoyo Común del IIS Aragón. 7. Analizar y, en su caso, implantar, nuevos modelos, metodologías y herramientas de calidad para la mejora continua. 8. Implementar en la organización el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, Modelo EFQM 2020. 9. Aumentar la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a Nivel Medio conforme al ENS 10. Analizar e implantar sistemas de gestión complementarios para facilitar el seguimiento conjunto de la actividad I+D+i, sus recursos y sus resultados. 11. Definir e implementar en el IIS Aragón acciones que contribuyan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. 12. Analizar e implantar herramientas para la gestión de la responsabilidad social corporativa y que permitan evidenciar que el IIS Aragón es socialmente responsable. 13. Implementar en la estructura de gestión metodologías de trabajo que cumplan con todos los requisitos de sostenibilidad.
Cronograma	2023-2027
Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nº procesos actualizados 2. Nº procesos creados

6.2 Plan de Reacreditación IIS Aragón

Objetivo	Adaptar la documentación y acciones a poner en marcha por parte del IIS Aragón para garantizar la renovación de su acreditación como Instituto de Investigación Sanitaria.
Responsable	Dirección Ejecutiva
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y actualizar todos los documentos institucionales, adecuándolos a la realidad del IIS Aragón y dando cumplimiento a los requisitos del ISCIII. 2. Hacer una auditoría interna para conocer el estado de situación del IIS Aragón y elaborar una hoja de ruta para poner en marcha todas aquellas actuaciones requeridas. 3. Llevar a cabo las actuaciones, generando y recopilando las evidencias justificativas correspondientes. 4. Redactar la justificación de los puntos incluidos en la Guía Técnica de Evaluación (GTE), anexando las evidencias correspondientes en cada punto. 5. Preparar y presentar la solicitud y toda la documentación anexa del proceso de renovación de la acreditación como IIS. 6. Recopilar y poner a disposición la información adicional solicitada por el equipo auditor del ISCIII. 7. Realizar la visita de auditoría, donde se manifiesta el cumplimiento de los requisitos para renovar la acreditación como IIS.
Cronograma	2023-2025
Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nº de acciones realizadas para dar cumplimiento a la GTE. 2. % de requisitos de la GTE cumplidos.

6.3 Plan de desarrollo de la Estrategia de HRS4R

Objetivo	Desarrollar e implantar una estrategia global de Recursos Humanos para investigadores alineada con los principios definidos en el marco europeo HRS4R.
Responsable	Dirección Ejecutiva.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir un grupo de trabajo con personal de gestión e investigadores de diferentes niveles, responsable de la definición de la estrategia. 2. Elaborar una consulta a investigadores para la detección de fortalezas y debilidades en el modelo de RRHH. 3. Diseñar un apartado web con información en inglés de los aspectos más relevantes del reclutamiento de personal y de condiciones laborales para facilitar la atracción de talento internacional. 4. Establecer la sistemática de publicación en webs internacionales (EURAXESS) de las convocatorias de investigadores. 5. Definir un Action Plan específico con indicadores y objetivos a cumplir en la implementación de la estrategia. 6. Seguimiento anual del cumplimiento de las acciones.
Cronograma	2023-2024, 2026
Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nº de convocatorias de contratación de investigadores publicadas en EURAXESS. 2. Renovación del sello HRS4R. 3. % de ejecución del Action Plan.

6.4 Plan de seguimiento de la actividad del IIS Aragón

El IIS Aragón debe hacer un seguimiento ágil y efectivo de las numerosas actuaciones recogidas en los distintos planes que son definidos para alcanzar los objetivos a cumplir por el Instituto en sus diferentes áreas de actuación.

El IIS Aragón cuenta, en la actualidad, con los siguientes planes como guía de su actividad:

- Plan Estratégico
- Proyecto Científico Cooperativo
- Plan de Integración
- Plan de tutela a grupos emergentes
- Plan de Traslación y Transferencia
- Plan de Comunicación
- Plan de Recursos Humanos (Sello HRS4R)
- Plan de Formación
- Plan de Calidad y Mejora

Adicionalmente, existen otra serie de documentos, como guías o políticas, que complementan el contenido y alcance de los planes anteriores:

- Guía de Buenas Prácticas Científicas
- Política de Open Science
- Estructura organizativa

Objetivo	Diseñar adecuadamente los instrumentos de planificación de la actividad del IIS Aragón, así como garantizar la correcta ejecución de las actividades definidas en cada uno de los planes, recopilando y evaluando adecuadamente el resultado de todas ellas para que sea medible y evaluable.
Responsable	Comisión Interna de Calidad.

<p>Actividades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Llevar a cabo el seguimiento de los Planes de Acción del Plan Estratégico a través de la evaluación de las actividades definidas. 2 Revisar y actualizar el contenido del resto de planes del IIS Aragón. 3 Proponer modificaciones para adaptar cada documento a las posibles nuevas necesidades de la evaluación del IIS Aragón y de su entorno. 4 Revisar las actas de las reuniones de los órganos de gobierno (Patronato, Comisión de Dirección) para planificar y ejecutar las acciones derivadas de los acuerdos y conclusiones alcanzadas en estas reuniones. 5 Revisar las actas de las reuniones del Comité Científico Externo y del Comité Científico Interno para realizar un correcto seguimiento de las decisiones tomadas por estos comités. 6 Verificar la participación de los actores clave no científicos en la actividad del IIS Aragón. 7 Alinear y revisar los indicadores del cuadro de mando del IIS Aragón, los indicadores de seguimiento específicos de cada plan y los indicadores solicitados por los diferentes organismos financiadores de su actividad, para la correcta monitorización y seguimiento de la actividad.
<p>Cronograma</p>	<p>2024-2027</p>
<p>Indicadores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- % de avance del Plan Estratégico en la anualidad evaluada 2- Nº de planes revisados % de indicadores del cuadro de mando medidos

6.5 Plan de satisfacción de las partes interesadas

El Plan de satisfacción de las partes interesadas del IIS Aragón persigue asegurar una interacción abierta y transparente con sus partes interesada, tanto usuarios internos (investigadores, personal de apoyo y personal de gestión) como externos (clientes, proveedores, sociedad civil, etc).

Objetivo	Conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas del IIS Aragón, planificando y definiendo las actuaciones que sea necesario llevar a cabo para garantizar su adecuada participación en las actividades del Instituto así como midiendo su nivel de satisfacción.
Responsable	Comisión Interna de Calidad
Actuaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1 Definir el sistema de elaboración, difusión y análisis de las encuestas de satisfacción. 2 Implementar el procedimiento de gestión y tratamiento de las no conformidades que puedan ser detectadas, así como de las acciones correctivas/preventivas llevadas a cabo, de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el IIS Aragón. 3 Reforzar el uso del buzón de sugerencias, para facilitar la participación de las partes interesadas en las actividades del IIS Aragón.
Cronograma	2023-2027
Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° de encuestas realizadas 2. N° de no conformidades detectadas 3. N° de acciones correctivas/preventivas definidas 4. N° de acciones de mejora implementadas

7. DIVULGACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

La política de calidad del IIS Aragón se fundamenta en la mejora continua, por lo que para desarrollar de manera eficaz dicha política y, en general, el Plan de Calidad y Mejora, debe ser conocida y aplicada por todos los profesionales de la organización ya que se considera fundamental para la consecución de los objetivos fijados.

En este sentido, el IIS Aragón cuenta con un Plan de Comunicación corporativa para difundir los documentos y acciones relativas a la calidad y además desarrolla diversas actuaciones, con el objetivo de fomentar la cultura de calidad por parte de todo el personal del mismo:

- Publicación del Plan de Calidad y Mejora en la página web del Instituto.
- Mediante lista de distribución a todos sus integrantes.
- Publicación en la página web del Código de Buenas Prácticas en Investigación, así como de las principales normativas y protocolos de actuación que faciliten el cumplimiento de los objetivos de calidad, con acceso desde las páginas web de las instituciones que forman el IIS Aragón.

8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA

Todo Sistema de Calidad lleva consigo la evaluación, por lo que, además del seguimiento permanente, a través de las reuniones de la Comisión Interna de Calidad, en el marco de la acreditación del Sistema de Gestión bajo la norma UNE ISO 9001, se realizará una evaluación del grado de cumplimiento del mismo con periodicidad anual.

8.1 Objetivos e informe de evaluación

Los objetivos de la evaluación son:

- Realizar una revisión y actualización de sus contenidos, valorando la conveniencia de incorporación de nuevos planes de actuación.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los planes y acciones previstos, así como los resultados alcanzados derivados de su implantación.
- Identificar los aspectos con menor grado de desarrollo y diseñar actuaciones dirigidas a su fortalecimiento o implantación.
- Proponer acciones de mejora.

8.2 Acciones de mejora

El IIS Aragón apuesta por un proceso de mejora continua, lo que supone que se analizan los indicadores, incidencias, no conformidades y encuestas de satisfacción, introduciendo acciones de mejora continua en los procesos establecidos para actualizarlos y adaptarlos a las necesidades de la Institución.

Como consecuencia de la evaluación continua y de la revisión del Plan de Calidad y Mejora, se detectan oportunidades de mejora que se materializan en planes específicos orientados a solucionar problemas o deficiencias detectadas. Los planes de acción se elaboran a propuesta de los profesionales y de la Comisión Interna de Calidad tras las diferentes evaluaciones. Cada plan de acción parte de un análisis de la situación, tras el cual se definen unos objetivos cuantificables, un listado de acciones a realizar, un calendario y unos indicadores de medida. Además, se designa un responsable. Los planes de acción propuestos se deben evaluar en la revisión anual del Sistema de Calidad.