

COMISION DE CALIDAD
Manual de Calidad

Revisado	Dr Alberto Martín Vega <i>Coordinador de la Comisión de Calidad</i>
Aprobado	Dr Francisco García Río <i>Director Científico</i>
Fecha entrada en vigor	30 Diciembre 2012

CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES		
FECHA	REVISIÓN	REVISIÓN / MODIFICACIÓN

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	Comisión de Calidad del IdiPAZ	4
1.2.	Objeto de este documento	4
1.3.	Alcance del sistema de calidad cubierto por este documento.....	4
1.4.	Reducción en el alcance	4
2.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	6
3.	INDICADORES DE CALIDAD DE LA COMISION.....	13
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
4.1.	Requisitos de la documentación.....	14
5.	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	14
5.1.	Política de calidad	14
5.2.	Responsabilidad y autoridad	14
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	16
6.1.	Recursos humanos.....	16
7.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	16
7.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	16
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	16
8.1.	Generalidades	16

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Comisión de Calidad del IdiPAZ

El Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ) tiene como objetivo principal la convergencia entre la investigación básica y la clínica de forma que se obtengan grupos que realicen investigación traslacional de calidad. La estructura de gestión centralizada del IdiPAZ facilita a los investigadores el acceso a la información de los proyectos, ofreciéndoles nuevas herramientas para el control interno de sus proyectos.

La Comisión de Calidad del IdiPAZ (Comisión) es la organización encargada de aportar soporte para el desarrollo de iniciativas de mejora orientadas a facilitar el cumplimiento de dicha misión.

1.2. Objeto de este documento

Este documento asume en su totalidad el contenido del Manual de Calidad Corporativo del IdiPAZ y detalla la operativa específica de esta Comisión no recogida en aquel.

1.3. Alcance del sistema de calidad cubierto por este documento

El ámbito del sistema de gestión contenido en este manual comprende los siguientes procesos:

- Seguimiento y monitorización de la calidad de la producción científico técnica del IdiPAZ
- Tratamiento de sugerencias, reclamaciones e incidentes en las actividades de investigación del IdiPAZ
- Apoyo para el desarrollo de iniciativas de mejora

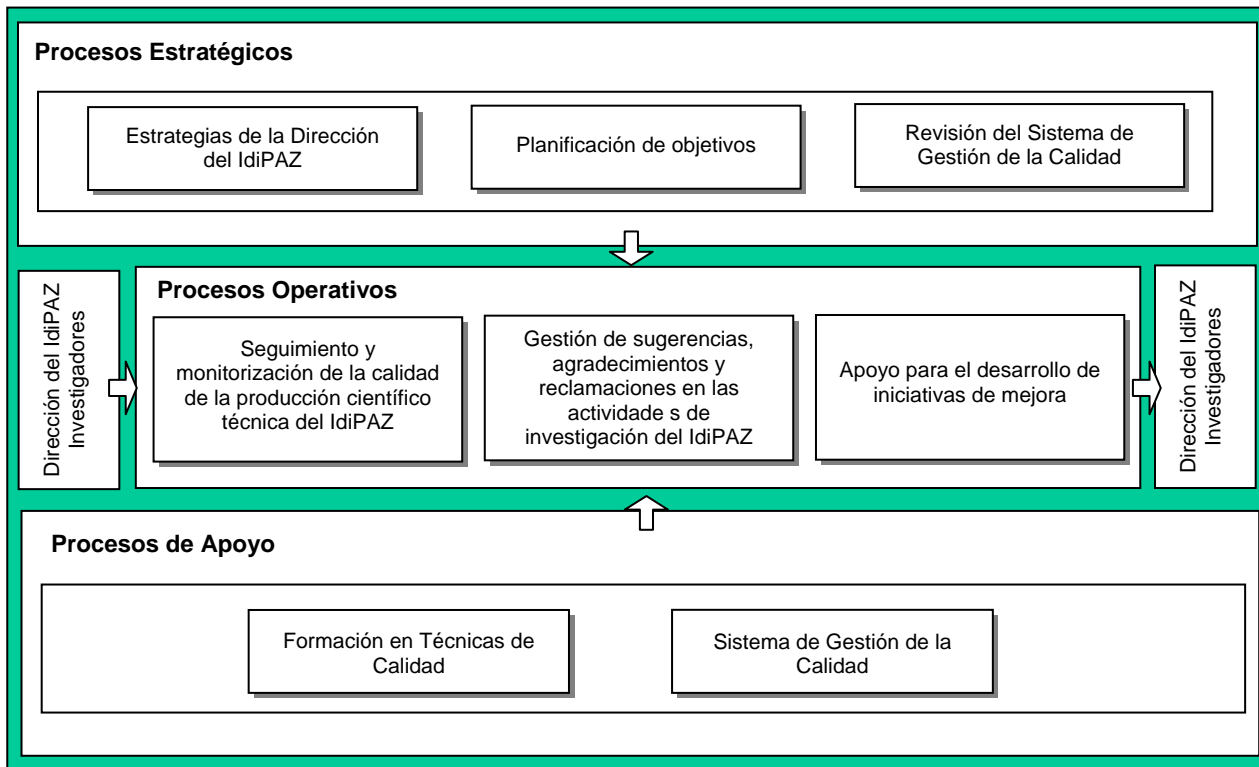
1.4. Reducción en el alcance

No son aplicables los siguientes requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 por las siguientes razones:

- No existen actividades de diseño de producto ni servicio (Apartado 7.3 de la Norma). Los servicios prestados responden a parámetros estándar para los que no se necesita realizar diseño de los mismos ni desarrollo de ninguna actividad especial que pueda influir de modo directo sobre su calidad.
- Del mismo modo, tampoco son de aplicación los requisitos del apartado 7.4 de la Norma relativos a Compras ya que la Comisión no realiza adquisición alguna de productos ni de servicios que deba incorporar a sus actividades.
- No son tampoco de aplicación los requisitos referidos a la Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (apartado 7.5.2 de la Norma) ya que siempre es posible efectuar sobre los trabajos realizados los controles pertinentes que garanticen el nivel de calidad esperado.

- Los requisitos del apartado 7.5.4. referidos a la Propiedad del Cliente tampoco son aplicables dado que en ningún momento es necesario que los clientes nos faciliten productos o datos que deban ser conservados para su posterior devolución.
 - Los aspectos del apartado 7.5.5 sobre Preservación del Producto tampoco son de aplicación ya que no existe elemento alguno que deba ser almacenado o entregado a los clientes.
 - El requisito del apartado 7.6 relativo al Control y Seguimiento de los Equipos de Seguimiento y Medición tampoco es de aplicación por no existir en la Comisión, dadas las características de sus actividades, equipo alguno susceptible de ser controlado. No existen tampoco aplicaciones informáticas específicas, limitándose a herramientas de Microsoft Office de características estándar, por lo que no precisan la verificación de su funcionamiento.
-

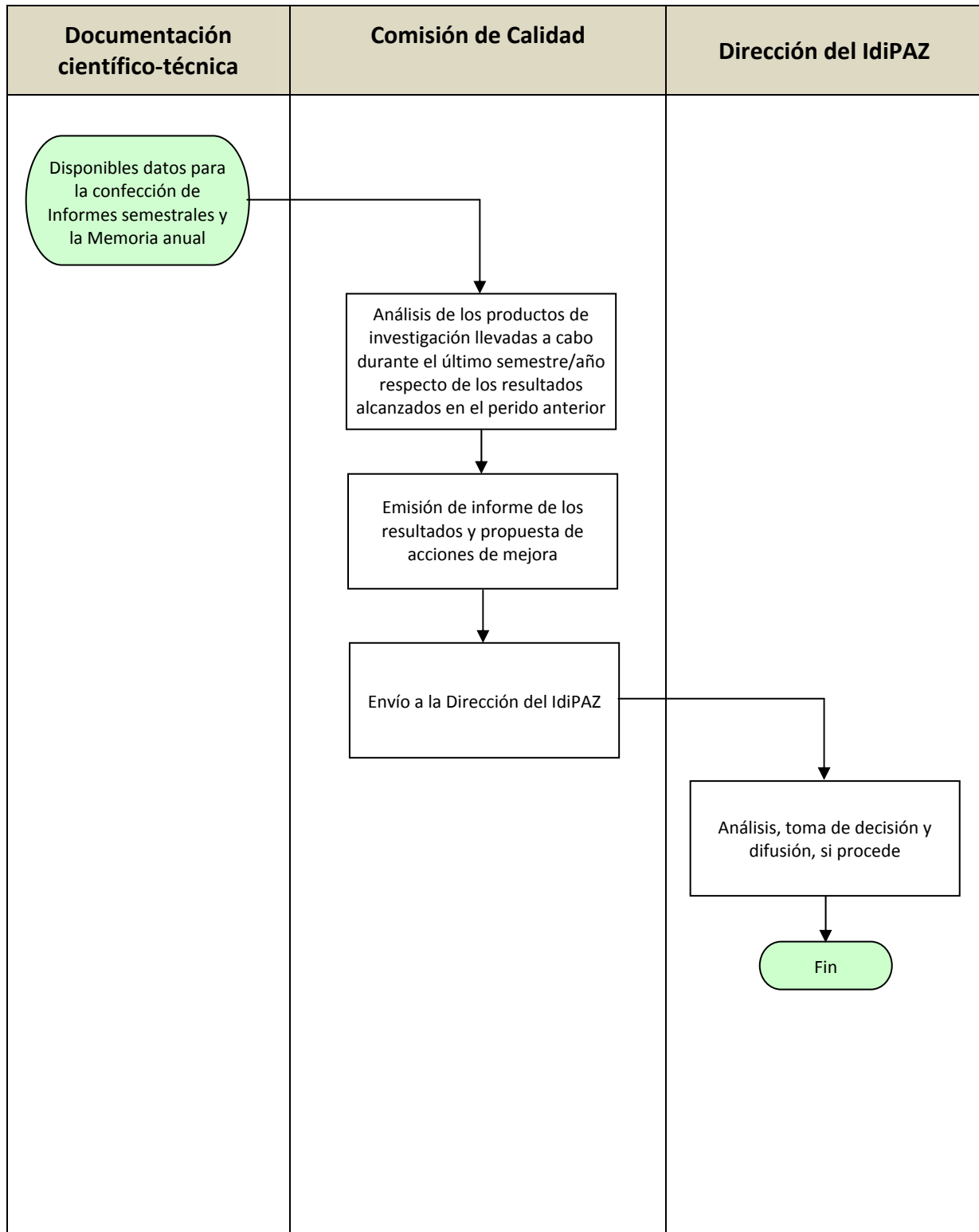
2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS



Tipos de procesos

- Reciben el nombre de **Procesos Operativos** aquellos que componen el alma y la razón de ser de la organización. Son los que justifican la razón de su existencia y son clave para la misma y para sus clientes.
- Se denominan **Procesos de Apoyo** a los que facilitan el soporte necesario para el correcto desempeño de los Procesos Operativos y sin los cuales el funcionamiento de aquellos sería imposible. Actividades como compras, mantenimiento, formación y otras similares forman parte de este conjunto de procesos.
- Por último, los **Procesos Estratégicos** son los que actúan como catalizadores para disparar el funcionamiento de los operativos. No están, por consiguiente, directamente implicados en las actividades que podríamos llamar “clave” pero marcan el camino para el correcto desarrollo de estas.

Seguimiento y monitorización de la calidad científico técnica del IdiPAZ



Nombre del proceso		Seguimiento y monitorización de la calidad en la producción científico técnica del IdiPAZ
Misión		Asegurar que la producción investigadora del IdiPAZ mantiene niveles de calidad científico-técnicos acordes con sus recursos humanos y materiales, y de forma continuada en el tiempo
Limites del proceso	Comienza	Disponibilidad de datos para los informes semestrales y la Memoria Anual
	Finaliza	Emisión de informe de conclusiones y propuestas de mejora tras el análisis de los datos

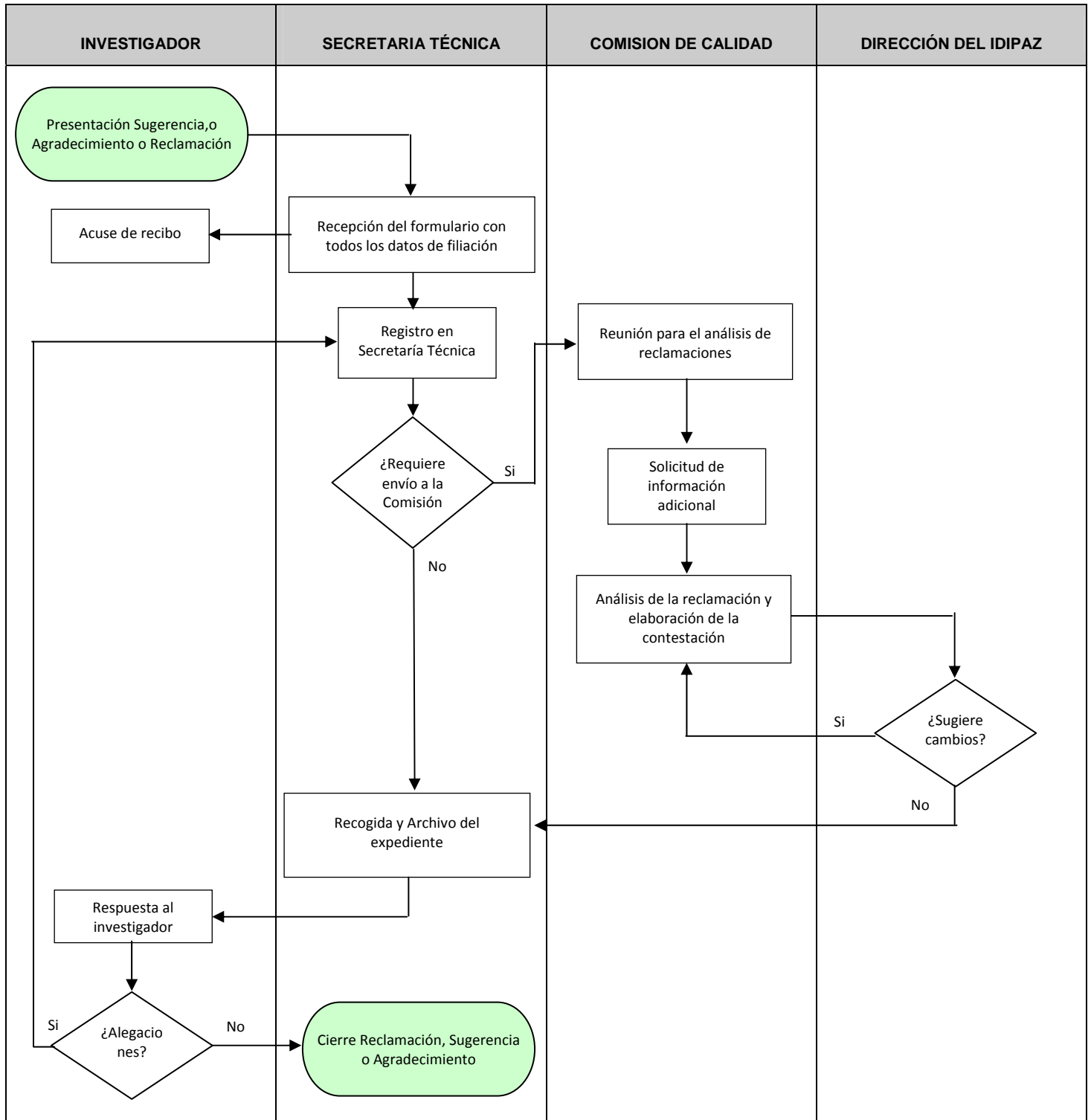
Procedimientos operativos que regulan el proceso	
PR-CC-01	Seguimiento y monitorización de la calidad en la producción científico técnica del IdiPAZ

Indicadores de calidad del proceso	
IC-CC-01	Tiempo de elaboración de los informes semestrales / anuales

Registros generados en el proceso	Ubicación	Tiempo de conservación
Informes semestrales y anuales de conclusiones y propuestas de mejora	Carpeta compartida	3 años
Annual Scientific Report anuales	Documentalista Página WEB de IdiPAZ	5 años

Propietario	Director del IdiPAZ
--------------------	---------------------

Gestión de sugerencias, agradecimientos y reclamaciones



Nombre del proceso		Gestión de sugerencias, agradecimientos y reclamaciones
Misión		Atender a las manifestaciones realizadas por los investigadores del IdiPAZ para expresar las anomalías observadas en el proceso de gestión de proyectos de investigación, para satisfacer una o varias pretensiones que requieren una respuesta por parte de la Dirección del IdiPAZ, o bien para indicar su satisfacción con algún aspecto
Limites del proceso	Comienza	Presentación de la reclamación, sugerencia o agradecimiento
	Finaliza	Emisión de la respuesta al investigador, si procede, y cierre definitivo de la reclamación, sugerencia o agradecimiento

Procedimientos operativos que regulan el proceso	
PR-CC-02	Gestión de sugerencias , agradecimientos y reclamaciones

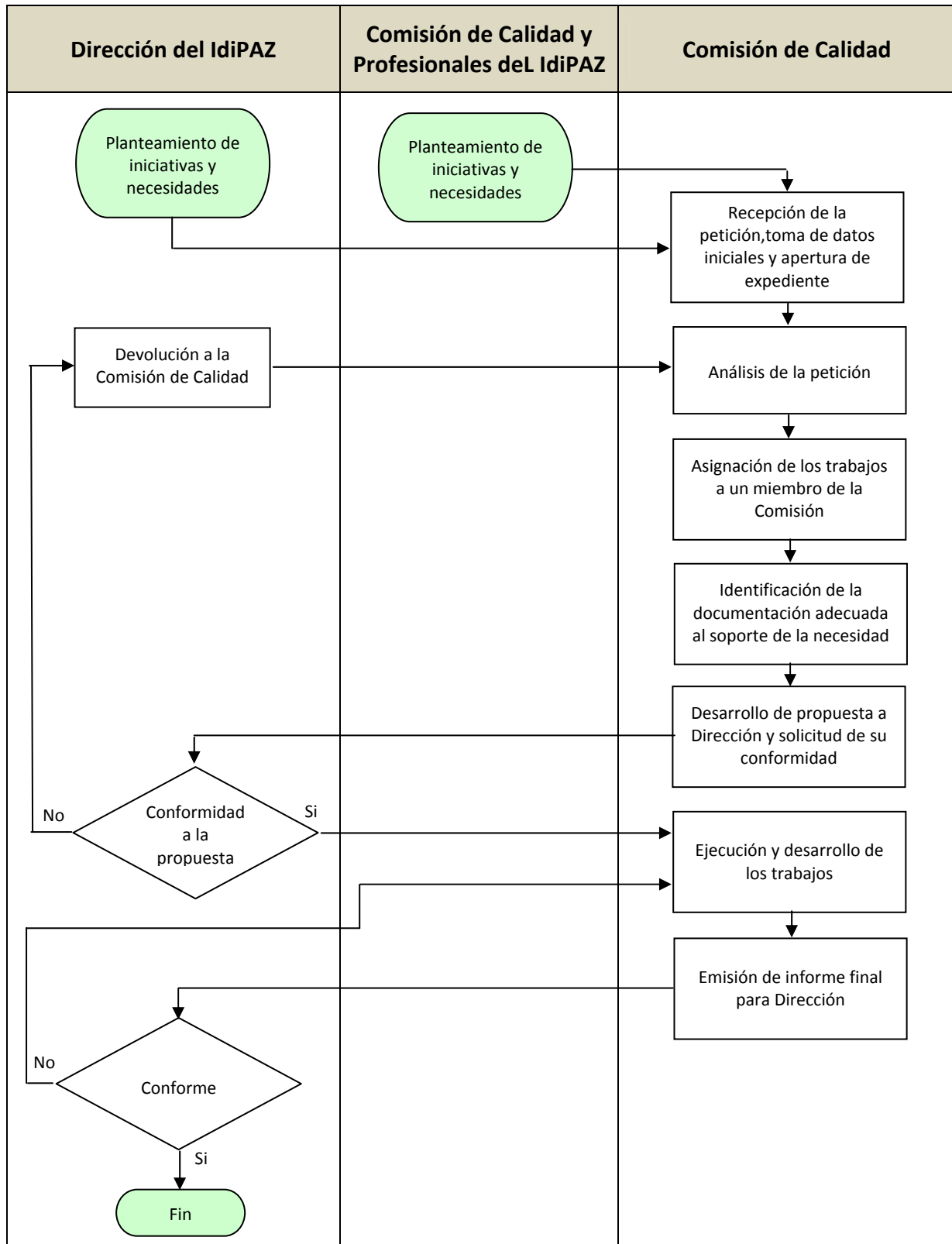
Indicadores de calidad del proceso	
IC-CC-02	Número total de reclamaciones imputables a IdiPAZ / Número total de investigadores
IC-CC-03	Cumplimiento del plazo previsto de respuesta a los reclamantes (medido desde que se recibe en la Comisión hasta que se elabora informe para Dirección)

Registros generados en el proceso	Ubicación	Tiempo de conservación
Archivo con los expedientes de las reclamaciones	Carpeta compartida	3 años

Propietario	Director del IdiPAZ
--------------------	---------------------



Apoyo para el desarrollo de iniciativas de mejora



Nombre del proceso		Apoyo para el desarrollo de iniciativas de mejora
Misión		Prestar apoyo metodológico y creativo a las iniciativas de mejora con impacto en los profesionales de IdiPAZ
Límites del proceso	Comienza	Identificación de una iniciativa de mejora
	Finaliza	Emisión de informe final para la Dirección

Procedimientos operativos que regulan el proceso	
IM-CC-01	Lista de chequeo para el análisis de iniciativas de mejora
IM-CC-02	Formulario para la documentación y desarrollo de iniciativas de mejora

Indicadores de calidad del proceso	
IC-CC-04	Cumplimiento de los tiempos acordados de ejecución

Registros generados en el proceso	Ubicación	Tiempo de conservación
Expedientes de desarrollo de iniciativas de mejora	Carpeta compartida	3 años

Propietario	Director del IdiPAZ
--------------------	---------------------

3. INDICADORES DE CALIDAD DE LA COMISION

Código	Denominación	Métodología de cálculo	Frecuencia	Unidad de medida	Estándar de referencia
IC-CC-01	Tiempo de elaboración de los informes semestrales / anuales	Informe semestral: Tiempo transcurrido desde la aparición del informe bibliométrico en la web del IdiPAZ hasta la elaboración del informe Informe anual: Tiempo transcurrido desde la publicación de la Memoria Científica hasta la elaboración del informe	Semestral Anual	Número de meses	Informe semestral: 1,5 meses Informe anual: 3 meses
IC-CC-02	Indice de reclamaciones recibidas en IdiPAZ	Número total de reclamaciones imputables a IdiPAZ / Número total de investigadores	Trimestral	Porcentaje	0%
IC-CC-03	Cumplimiento del plazo previsto de respuesta a los reclamantes	Medido desde que se recibe en la Comisión hasta que se elabora informe para Dirección	Trimestral	Tiempo medio	1 mes
IC-CC-04	Cumplimiento de los tiempos acordados de ejecución	Medido desde la recepción de la petición de los clientes en la Comisión hasta el envío de la propuesta a Dirección	Semestral	Porcentaje	2 meses

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos de la documentación

No existe legislación específica aplicable a las actividades de la Comisión.

La documentación de la Comisión está controlada en base a los niveles de revisión y aprobación que se indican seguidamente:

Documentos de la Comisión	Revisión	Aprobación
Manual de Calidad	Coordinador de Calidad	Director Científico
Procedimientos operativos	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad de la Comisión

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1. Política de calidad

La Comisión ha asumido la Política de Calidad elaborada por el IdiPAZ en la que se afirma que es de su responsabilidad proporcionar un modelo de calidad integral en el que se implique a todos sus profesionales.

5.2. Responsabilidad y autoridad

En el organigrama que se muestra seguidamente y en el texto que lo acompaña se describen las funciones de la Comisión de Calidad.

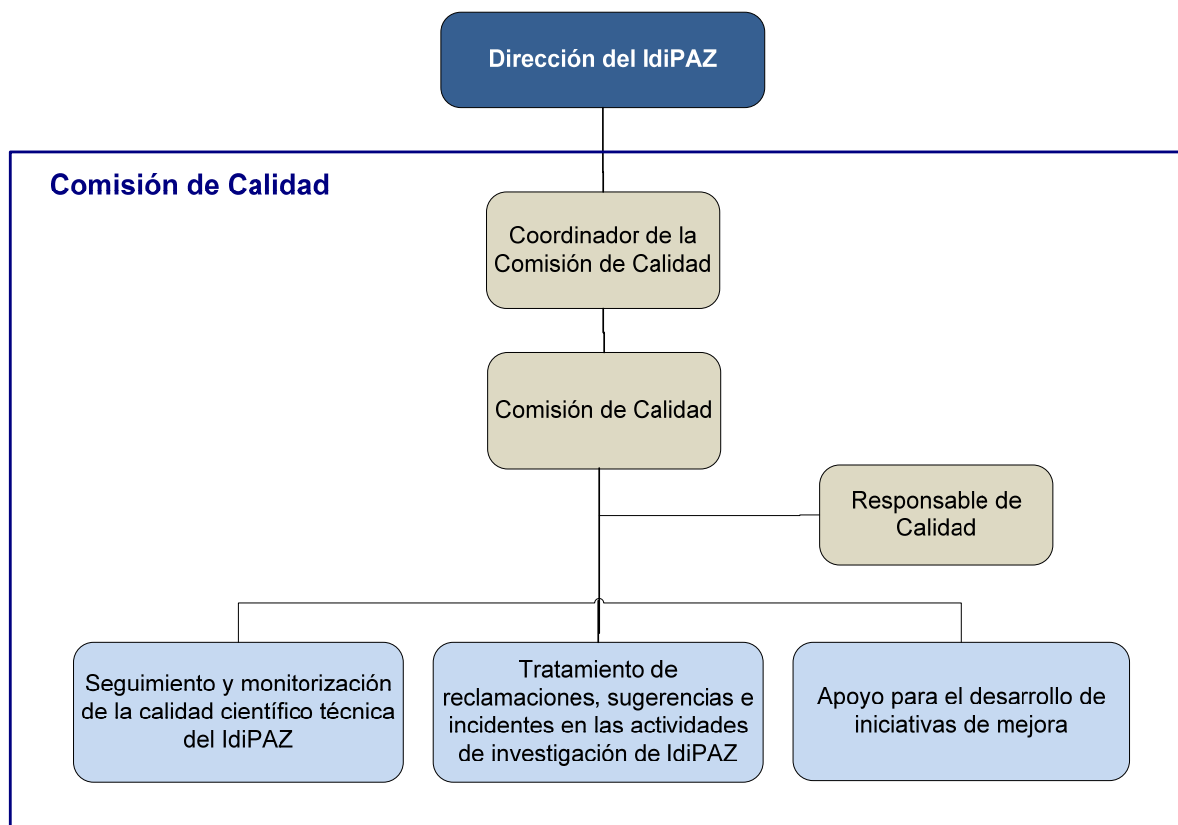
Coordinador de la Comisión de Calidad

- Constituye el representante formal de la Comisión de Calidad y coordina las actividades de ésta
- Depende funcionalmente del Director del IdiPAZ
- Esta figura es ocupada de forma rotativa por todos los miembros de dicha Comisión con frecuencia semestral
- Esta función es asumida de modo alternante por los miembros cuyo origen sea la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y el Hospital La Paz

Miembro de la Comisión de Calidad

- Dependencia funcional del Coordinador de Calidad de la Comisión de Calidad
- Su responsabilidad básica es la de velar porque la misión del IdiPAZ no se vea comprometida, permitiendo así los avances esperados
- Es condición para poder incorporarse a la Comisión el ser titulado medio o superior en ciencias de la salud y pertenecer a la UAM o al Hospital Universitario La Paz
- Cuando se produzca su incorporación a la Comisión deberá recibir formación (en el plazo de un mes) sobre quien es el IdiPAZ y sus actividades.

Estructura Funcional de la Comisión de Calidad del IdiPAZ



Responsable de Calidad

- Facilitar al Coordinador un juicio objetivo e independiente sobre la calidad de las actividades, el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el nivel de los servicios prestados
- Asegurar la coherencia de las diferentes acciones encaminadas a la mejora de la calidad respecto de las estrategias y objetivos generales

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Recursos humanos

Las funciones de los profesionales de la Comisión ya han quedado expuestas en el apartado 5 de este Manual. Por otro lado, los criterios para la incorporación de dichos profesionales están siempre basados en aspectos tales como: trayectoria profesional, experiencia y responsabilidades ejercidas.

Durante las reuniones de la Comisión se identifican las posibles necesidades de formación específica para sus miembros, quedando ello reflejado en la correspondiente acta de reunión y recogido, cuando así proceda, en el Plan de Formación.

Dada la pequeña estructura de la Comisión no es necesaria una evaluación formal de los conocimientos y de la formación de sus miembros ya que el Coordinador tiene constancia permanente de los mismos y de si fuese necesaria su ampliación en algún momento determinado.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Las necesidades y expectativas de los clientes de la Comisión de Calidad son identificadas por dos vías: las que tienen su origen en la Dirección del IdiPAZ y las derivadas de sugerencias de los grupos de investigación.

Las primeras suelen referirse a peticiones para la puesta en marcha de iniciativas que redunden en mejoras en el soporte que se presta a los grupos de investigación, en tanto que las segundas tienen que ver con peticiones de los investigadores ante dudas relacionadas con el inicio y desarrollo concreto de proyectos de investigación

La revisión de las iniciativas y necesidades de los investigadores son analizadas por la Comisión, a efectos de su viabilidad, quien prepara las correspondientes respuestas y solicita la conformidad a la Dirección del IdiPAZ para su desarrollo y ejecución. Se mantiene registro de todas estas solicitudes y de los pasos dados hasta su cierre.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

La Comisión de Calidad no cuenta para la gestión del sistema de gestión de la calidad con mecanismos diferentes de los recogidos en el Manual de Calidad Corporativo del IdiPAZ, con las siguientes excepciones:

- Las incidencias de tipo operativo son expuestas y analizadas en el curso de las reuniones de trabajo de la Comisión, dejando constancia de ello, y de las acciones de tipo correctivo o preventivo a que pudiesen dar lugar, en las correspondientes actas de reunión.
-