

# IdiPAZ

Instituto de Investigación  
Hospital Universitario La Paz

<b>Código:</b>	IdiPAZ-PG-05 Identificación, planificación, seguimiento y evaluación de acciones Ed. 04 28/02/2025
<b>Elaborado y revisado por:</b>	Comisión de Calidad de IdiPAZ
<b>Validado por:</b>	Comisión de Calidad de IdiPAZ
<b>Aprobado por:</b>	Comisión Delegada de IdiPAZ
<b>Fecha entrada en vigor:</b>	28/02/2025

<b>CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES</b>		
<b>FECHA</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>
05.06.20	0	Versión inicial
10.11.21	1	Actualización de codificación del documento y referencia de nuevos formatos (objetivos y acciones)
22.09.22	2	Aclaración de los criterios de generación de no conformidades
16.02.23	3	Actualización general del procedimiento conforme a las nuevas metodologías establecidas para las Matrices SIG
28/02/2025	4	Actualización general del procedimiento conforme a las nuevas metodologías de evaluación y registro de Matrices SIG UPO-RG-SIG-01 Matrices SIG Ed. 04_15_01_2025. Se cambia el enfoque del procedimiento y el título, integrando la gestión de todas las acciones, independientemente de su tipo y propósito (acción asociada a no conformidad, observación, acción de mejora u objetivo). Se reorganiza el contenido para facilitar su comprensión. Este PNT integra al IdiPAZ-PG-05_No_Conformidades_y_AC_Ed.03_16.02.2023.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	OBJETO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	4
3.	DEFINICIONES.....	4
4.	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....	5
4.1.	Registro en Matrices SIG .....	6
5.	DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	7
6.	REGISTROS GENERADOS .....	8

## 1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento tiene como objetivo describir la metodología utilizada para la identificación, planificación, seguimiento y evaluación de acciones establecidas en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ)/Fundación para la Investigación en Biomedicina del Hospital Universitario La Paz (FIBHULP).

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las Unidades, Plataformas, y órganos colegiados (UPOs) así como a los procesos integrados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de IdiPAZ/FIBHULP.

## 3. DEFINICIONES

Una **acción** es el conjunto de medidas planificadas y ejecutadas por una UPO para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma, mejorar continuamente los procesos, abordar riesgos y oportunidades y dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los **tipos de acciones** en nuestro SIG de IdiPAZ/FIBHULP se agrupan en:

TIPO DE ACCIÓN	DEFINICIÓN	ORIGEN	PROPOSITO	OBLIGATORIEDAD
No conformidad (NC)	Incumplimiento de un requisito del SIG de IdiPAZ/FIBHULP o de la norma, requieren siempre de una acción correctiva para eliminar la causa de dicha no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.	No conformidades	Eliminar la causa raíz del problema	Sí
Observación (OBS)	Desviación esporádica del SIG de IdiPAZ/FIBHULP, describen situaciones que pueden indicar riesgos o áreas de mejora. Las observaciones no son necesariamente no conformidades o incumplimientos del SIG, pero pueden indicar áreas de mejora o riesgos potenciales (por ejemplo, controles de riesgos o aprovechamiento de oportunidades, mejora de procesos, satisfacción de partes interesadas). Acciones asociadas a una observación: se implementan para dar respuesta a una situación o hecho detectado	Auditorias u oportunidades de mejora	Prevenir una futura no conformidad	No obligatoria, pero recomendable

	<p>durante una auditoría u otra actividad de seguimiento.</p> <p>Son mejoras sugeridas derivadas de hallazgos en auditorías o revisiones de los procesos pero que aún no representan una no conformidad.</p>			
Objetivo (OBJ)	<p>Resultado que se pretende alcanzar en el Plan Estratégico institucional descrito y que guardan coherencia y una estrecha relación con él.</p> <p>Los objetivos deben ser cuantificables, alcanzables y pertinentes. Se implementan para alcanzar las metas establecidas dentro del Plan Estratégico de Investigación e Innovación de IdiPAZ vigente, en torno a su sistema de gestión y sobre todo se basan en la mejora de su desempeño y la satisfacción de sus partes interesadas.</p>	Planificación estratégica	Cumplir metas de calidad según Plan Estratégico IdiPAZ	Sí, forma parte del propio SIG
Acción de Mejora	<p>Intervenciones o actuaciones que persiguen optimizar continuamente el SIG con el objetivo de mejorar procesos, productos y/o servicios. Se implementan para aumentar la eficacia del sistema y optimizar continuamente el SIG más allá de corregir desviaciones</p>	Revisión del desempeño o innovación	Aumentar la eficacia del SIG	No obligatoria pero impulsa la optimización y eficiencia del SIG

Eficacia: capacidad de la acción para lograr los resultados deseados y resolver el problema que la originó en un plazo de tiempo aceptable.

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Las acciones descritas en el SIG IdiPAZ/FIHULP pueden tener su origen en la identificación de desviaciones o mejoras del propio SIG:

ORIGEN DE LAS ACCIONES	MECANISMOS PARA IDENTIFICACIÓN, PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACCIONES					
	Lugar de registro inicial	Documentado por	Análisis, causas y definición	Aprobación	Implantación	Verificación de la implantación y eficacia
Propia de la UPO	Matrices SIG, registros mapa de procesos, documentación interna UPO,...	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO
Auditoría interna	Informe de auditoría	Auditor interno	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO
Auditoría externa	Informe del Organismo Certificador	Organismo Certificador	Responsable UPO + Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO
Quejas, reclamaciones o sugerencias	Expedientes reclamación, registros buzones quejas y sugerencias, ....	Coordinador de Calidad	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO
Análisis de satisfacción	Informes del estudio, cuestionarios, encuestas ...	Responsable de la UPO + Coordinador de Calidad	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO + Coordinador de Calidad
Expectativas de las partes interesadas	Matrices SIG, registros internos UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO
Revisión del sistema de gestión de la calidad	Registros de la revisión	Coordinador de Calidad + Dirección del IdiPAZ	Responsable de la UPO + Coordinador de calidad	Responsable de la UPO	Responsable de la UPO	Coordinador de Calidad + Responsable de la UPO

En caso de que una UPO detecte una no conformidad u observación, deberá registrarla en el listado de Acciones del registro de Matrices Generales, completando todos los campos pertinentes.

#### 4.1. Registro en Matrices SIG

El registro de las acciones, así como su planificación, seguimiento y evaluación se realiza en la hoja "Acciones" de las Matrices SIG cumplimentando los siguientes campos:

- Año: cada acción se asocia al año en que se identificó
- ID de la acción: se asigna un número consecutivo a cada acción por orden de identificación (A-[CÓDIGO DE LA UPO]-[NÚMERO DE ORDEN/AÑO INCORPORACIÓN ELEMENTO])
- Ámbito (sólo aplicable para las UPO Gestión de Proyectos (GP) y Laboratorios Comunes (LABCOM)): área, dominio o laboratorio específico dentro de la UPO que limita o define la extensión de un elemento del sistema, en este caso acciones.
- Contribución a algún ODS/RSC: asociación de la acción con el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) más relevante de los 17 descritos (desplegable).
- Contribución a meta ODS: asociación, si aplica, de la acción con la meta dentro de cada objetivo ODS. La asociación entre cada ODS y sus metas se describe en la hoja "Listado ODS y metas".
- Estado de la acción: descripción del estado de avance de la acción. Se permiten tres posibilidades: en curso, pendiente o finalizada (desplegable).
- Tipo de acción: clasificación de la acción, como se indica anteriormente, las acciones pueden ir orientadas hacia no conformidades, observaciones, objetivos y acciones de mejora (Desplegable)
- Descripción del elemento de entrada: Se describe o define el fundamento de la acción en su conjunto.

- Plan Estratégico de Investigación e Innovación IdiPAZ o Plan de actuación de la FIBHULP (solo en el caso de objetivos): Sólo en el caso de que la acción esté orientada hacia un objetivo, se debe indicar su relación con alguno de los elementos o ejes del Plan Estratégico en vigor.
- Fecha identificación acción: cada acción debe asociarse con una fecha concreta de identificación (formato Día/Mes/Año).
- Origen (solo para Observación, NC y acción de mejora): se deba asociar la acción con su posible origen. Las opciones del desplegable son: Propia de la UPO, Auditoría Interna, Auditoría externa, Quejas, reclamaciones o sugerencias, Análisis de satisfacción, Expectativas PI, Otras.
- Análisis de la causa (solo para OBS y NC): se debe describir la causa raíz de las desviaciones del SIG. Este análisis se realiza para prevenir su reaparición, identificar y desarrollar mejores prácticas, prevenir errores, demostrar el cumplimiento normativo, evitar sanciones y mejorar la satisfacción de los grupos de interés. En su conjunto, podríamos decir que fomenta la cultura de mejora continua, previene los problemas e impulsa el aprendizaje en este ámbito para asegurar la aplicación de medidas correctivas eficaces. Hito o indicador de seguimiento (Método de evaluación de la eficacia de la acción): Como se indica entre paréntesis, sirven para poder evaluar el progreso y avance de una acción, así como para establecer su eficacia. Mientras que los hitos son puntos de control o momentos clave (proporciona información en un aspecto cualitativo), los indicadores son datos o medidas (proporcionan información en un aspecto más cuantitativo).

Nota\*: En base a esta definición, las acciones asociadas a objetivos deben ir asociadas a indicadores de seguimiento.

- Valor de referencia del indicador: se indica aquí de dónde se parte con respecto al indicador o hito.
- Valor a alcanzar del indicador (Definir siempre para OBJ): ver Nota\*: se indica aquí hasta donde se pretende llegar con la acción establecida.
- Definición de las tareas: descripción de las tareas que se van a llevar a cabo para dar cumplimiento a la acción planificada.
- Fecha inicio: fecha planificada para el inicio de la tarea.
- Fecha fin: Fecha en la que, según la planificación, se pretende finalizar la tarea.
- Recursos necesarios: se debe indicar aquí los recursos necesarios para el desarrollo de la acción a nivel de RRHH (definir número de personas, sea nueva contratación o no); Tiempo (definir aproximadamente el tiempo necesario) y Económicos (definir aproximadamente el coste económico). Este campo ayuda a dimensionar si la asignación y disponibilidad de recursos es adecuada o no.
- Responsables de las tareas (Según organigrama y DPT, definir el cargo): se debe indicar la/s persona/s encargada/s de cada tarea. La descripción de la persona se debe realizar según se indica en la Descripción de puesto de trabajo (DPT), incluyendo el cargo.
- Periodicidad de seguimiento de la tarea (desplegable): Se dispone de las opciones: Semanal, Mensual, Bimestral, Trimestral, Cuatrimestral, Semestral, Anual, Bienal y Trienal.
- Cronograma: A continuación se debe indicar la planificación y seguimiento de la acción según los plazos establecidos para cada tarea (mes 1, mes 2, mes 3, ....) así como el resultado global de dicha tarea.
- Estado de la tarea (desplegable): situación de la tarea dentro del ciclo de vida o flujo de trabajo establecido. Las opciones posibles son: En curso, Pendiente o Finalizada.
- Valor alcanzado del indicador/hito: Se describe el balance de los resultados obtenidos.
- Eficacia de acción (En caso de NC, si no es eficaz abrir una nueva acción correctiva) (Desplegable): Las posibilidades son: Acción eficaz, Acción no eficaz, Acción parcialmente eficaz, Replanificación de la acción. Una acción se podrá replanificar cuando alguna de sus tareas quede pendiente de realización y tiene expectativas de lograr el resultado previsto.

## 5. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- IdiPAZ-M-01 Manual de Calidad.

- Matriz de la UPO asociada al Sistema Integrado de Gestión IdiPAZ/FIBHULP
- Procedimientos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad IdiPAZ/FIBHULP

## 6. REGISTROS GENERADOS

Los registros son archivados por el Responsable de la UPO durante 3 años

<b>Identificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Soporte</b>	<b>Archivo</b>	<b>Plazo</b>
Matriz general	Responsable de la UPO	Digital	Intranet	3 años