

INiBICA

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN E
INNOVACIÓN BIOMÉDICA DE CÁDIZ

PLAN DE CALIDAD

Plan de Calidad

	REALIZADO	REVISADO	APROBADO
FECHA	05-05-2021	29-05-2021	12-06-2021
NOMBRE	Comisión de Calidad	Comité C. Externo Comité C. Interno Consejo Científico Dirección Científica Comisión Delegada	Consejo Rector
CARGO	Ángela Ruiz (Técnico Calidad)	Manuel Aguilar Diosdado (Director Científico)	David Calvo Mallón (Secretario)
FIRMA			

Lugar de archivo

Servidor INiBICA – Hospital Universitario Puerta del Mar

Responsable de la custodia

Gerencia INiBICA

Histórico de versiones y cambios

- V1.1: corrección de estilo, erratas, inclusión nuevos objetivos y cronograma de indicadores (11-12-2023)
- V1.0

Contenido

1. Introducción	4
2. Antecedentes	4
3. Contexto estratégico	5
3. POLÍTICA DE CALIDAD	7
Orientación a procesos	7
Otros planes de actuación en Calidad y Mejora	9
Unidad de Calidad	10
Comisión de Calidad	10
Responsabilidades en la Gestión de Calidad del INiBICA	11
Canales de participación	13
Divulgación del Plan de Calidad y Mejora	13
4. Objetivos, acciones e indicadores	14
4.1. Objetivo general	14
4.2. Objetivos específicos y acciones	14
OE1: Implantar un modelo de calidad que dé respuesta a las necesidades científicas y de gestión del Instituto, a contribuir al aseguramiento de la calidad, y a la excelencia del mismo a todos los niveles.	14
4.3. Indicadores	15
5. Documentación relacionada	17

1. Introducción

En el intrincado entramado de la investigación biomédica, el Instituto de Investigación e Innovación Biomédica de Cádiz (INiBICA) se erige como un faro de excelencia y compromiso con la mejora continua. Este documento trasciende la mera formalidad administrativa; es un testimonio vivo del firme propósito del INiBICA de no solo alcanzar estándares de calidad excepcionales, sino de someterse a un riguroso proceso de acreditación bajo los auspicios del Instituto de Salud Carlos III (ISCIII).

La Unidad de Calidad, Evaluación y Gestión del Conocimiento del Instituto de Investigación e Innovación Biomédica de Cádiz (INiBICA) tiene como objetivo promover la excelencia en la investigación y gestión del instituto. Su función principal es conocer, evaluar y valorar las actividades y procesos de gestión del INiBICA, utilizando este conocimiento para mejorar los servicios y la eficiencia de la institución y facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Este plan de calidad 2021-2025, se convierte así en un compendio detallado de acciones concretas que no solo buscan la acreditación, sino que establecen los cimientos para una investigación biomédica de calidad y relevancia social. A medida que nos adentramos en estas páginas, nos embarcamos en un viaje de transformación y compromiso, donde cada paso nos acerca no solo a la acreditación, sino a una excelencia que resuena en el impacto positivo en la salud y el bienestar de la sociedad.

2. Antecedentes

El Instituto de Investigación e Innovación Biomédica de Cádiz (INiBICA), se crea con el objetivo de llevar a cabo una investigación biomédica multidisciplinar y competitiva a nivel internacional y para ello se precisa de una estructura bien organizada de equipamientos e infraestructuras científicas que puedan proporcionar a los investigadores el soporte técnico y metodológico avanzado que necesitan.

Para cumplir este objetivo, en los estatutos de la fundación del INiBICA 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:

- El fomento y la realización de investigaciones biomédicas de calidad en su ámbito de actuación, estimulando, desarrollando e integrando armónicamente la investigación básica, clínica y de salud pública y potenciando la investigación traslacional para una mejor transferencia de los avances científicos obtenidos a la prevención y tratamiento de los problemas de salud más prevalentes.
- La promoción y el desarrollo de innovaciones en las tecnologías Sanitarias.
- El apoyo a la docencia y formación continuada de los profesionales de La salud.
- La promoción y mejora de la asistencia sanitaria pública.

Para dar cumplimiento a estos fines, INiBICA precisa de una adecuada coordinación y alineamiento de los distintos elementos que lo componen, para lo que es esencial articular un adecuado Plan de Calidad.

Se debe destacar que dentro de los planes de acción definidos en su Plan Estratégico 2021-2025, existe el Eje 4 dedicado a la Calidad cuyo objetivo principal es "(OE.4) Asegurar la competitividad científica y la excelencia en investigación basada en la calidad y en la evaluación de la actividad desarrollada y los resultados obtenidos por los grupos de investigación".

El presente documento de Plan de Calidad y Mejora recoge, por tanto, la política de calidad del INiBICA, así como todas las acciones que se desarrollan para asegurar su correcta implantación y actualización y que se resumen en:

- 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 INiBICA 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.
- 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.

3. Contexto estratégico

El presente documento tiene la finalidad de definir la política de calidad del INiBICA acciones que se llevan a cabo para su correcta implantación y actualización.

Las fases de elaboración del Plan de Calidad y Mejora del INiBICA son las siguientes:

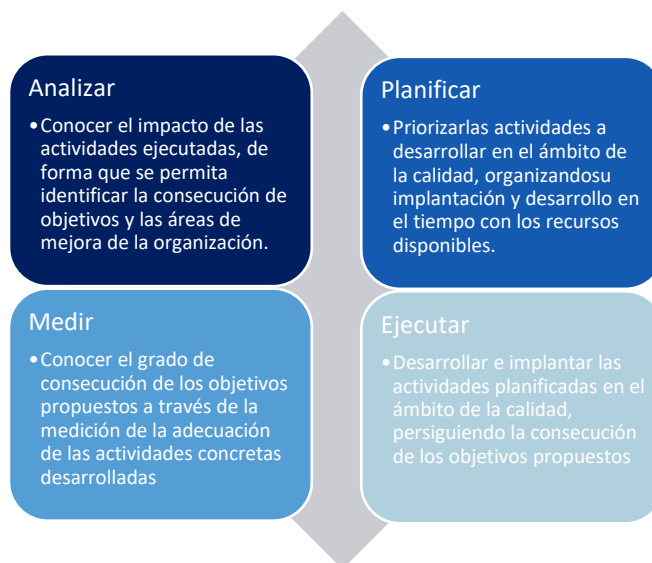
1. Análisis de la situación actual del Instituto, definición de los objetivos y de la política de calidad, en línea con el nuevo Plan estratégico 2021-2025, se ha llevado a cabo una revisión tanto de la política de calidad general del Instituto como de la definición de los objetivos de calidad que se pretenden alcanzar en los próximos años.

2. Desarrollo del nuevo Plan de Calidad y Mejora 2021-2025, así como la Política de Calidad del INiBICA.
3. Revisión y actualización del resto de procesos complementarios: se ha desarrollado 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.
4. Plan de implantación de procedimientos normalizados de trabajo (PNT) en INiBICA: elaboración, difusión y revisión periódica de PNT que abarquen el funcionamiento completo del Instituto (perfil del contratante, portal de proveedores, implantación de software de gestión, plataformas, procedimientos de gestión), a disposición de todas las entidades pertenecientes a INiBICA.
5. Plan de calidad INiBICA: elaboración de una política de calidad, designación de un responsable de esta materia con vistas a la acreditación y el mantenimiento de la misma, así como del resto de certificaciones, tratamiento de no conformidades, seguimiento y actualización del resto de planes del instituto (formación, tutela, comunicación, etc.). Ha de contener acciones específicas para la obtención de certificaciones de calidad (sello RRHH, certificaciones específicas de industria farmacéutica, UNE 166002:2014 en sistema de gestión de I+D+i, otros reconocimientos de carácter nacional / internacional).

Este Manual o Plan de Calidad, además de dar cumplimiento al Real Decreto 279/2016, de 24 de junio, sobre acreditación de institutos de investigación biomédica o sanitaria tiene como finalidad principal desarrollar las líneas de actuación del Eje Estratégico 3 garantizando la calidad de los procesos desarrollados en el INiBICA, incrementando el valor de la organización y la satisfacción de las partes interesadas. Todo ello basado en un proceso de mejora continua (Plan-Do-Check-Act, PDCA), que permita la implantación de otros sistemas de gestión como la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, Norma UNE_166002:2014 o Norma ISO/IEC 27001 de Gestión de la Seguridad de la Información.

La Comisión Calidad ha sido la responsable de la elaboración del Plan de Calidad y Mejora del INiBICA, definiendo un proceso propio de calidad y mejora de la organización que consta de cuatro etapas principales: "Plan(Planificar)-Do(Hacer)-Check(Verificar)-Act(Actuar)", PDCA.

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 INiBICA permite la orientación de la organización hacia la mejora continua, siendo uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta su actividad.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad del INiBICA está integrada en su Plan Estratégico y se enmarca en su misión, visión y valores.

Establece un marco de trabajo de calidad en investigación y sirve para alcanzar sus fines, garantizando la calidad de las actividades científicas y de gestión a través de la mejora continua.

Para garantizar en lo posible una investigación de calidad es necesario asegurar dos condiciones básicas: la calidad e integridad individual de los investigadores, y la calidad e integridad del sistema institucional que da soporte a dicha investigación.

Orientación a procesos

El INiBICA, en línea con el objetivo estratégico de desarrollo de la Calidad total, ha optado por un sistema de gestión de sus actividades basado en procesos. En este sentido, se ha elaborado un Mapa de procesos del INiBICA, cuyo objetivo fundamental es la identificación, análisis y mejora de los procesos implicados en su actividad

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

PROCESOS

<p>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 Consejo Rector. Permiten desarrollar e implantar la estrategia de la organización.</p>	<p>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.</p>	<p>Procesos de soporte: son aquellos procesos que dan apoyo o soporte a los procesos fundamentales u operativos que realiza el Instituto</p>
---	---	---

Estos procesos van a describirse en el Sistema de Calidad en una serie de Procedimientos, que son los que definen las actividades, recursos y registros para el aseguramiento y gestión de la calidad:



La política de calidad del Instituto se dirige no solo a la actividad científica, sino que afecta a todos los procesos realizados en el mismo, incluyendo los de gestión. Por lo tanto, implica a todo el personal del Instituto, incluyendo investigadores, técnicos, personal docente, personal en formación o gestores. De su aplicación resultará una mejora continua de la eficacia y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo.

Por tanto, bianualmente, la Comisión de Calidad, revisará cada uno de los nuevos procedimientos creados del INiBICA, y se pasarán y aprobarán en el Consejo Rector.



Otros planes de actuación en Calidad y Mejora

Para conseguir una investigación de calidad, el INiBICA 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 llevar a buen término su actividad, bajo los más altos parámetros de calidad, el INiBICA 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 del ISCIII (Instituto de Salud Carlos III)
2. Plan de trabajo bajo la Norma ENU 166002:2014
3. Plan de Recursos Humanos según la estrategia HRS4R
4. Plan de Igualdad y Diversidad
5. Protocolo recogida quejas y sugerencias
6. Protocolo de acoso de personal INiBICA

7. Plan de satisfacción de las partes interesadas.
8. Código de Buenas Prácticas en Investigación.
9. Plan de mejora de los procesos.

Unidad de Calidad

La Unidad de Calidad está en permanente comunicación con la Comisión de Calidad del Instituto, en el desarrollo de los planes de calidad del Instituto.

El Unidad de Calidad del INiBICA tiene como funciones en el ámbito del sistema de gestión de la Calidad:

- Impulsar la implantación, definición y actualización del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mantener una relación fluida con las áreas de calidad del resto de instituciones que componen el Instituto.
- Mantener reuniones periódicas con la Dirección Científica del Instituto y Órganos de Gobierno sobre las actividades y principales resultados del Plan de calidad.
- Liderar los procesos de acreditación y/o certificación de calidad que sean apropiados.
- Difundir una cultura de evaluación y mejora continua de la calidad.
- Cualquier otra que le sea asignada por los Órganos de Gobierno.

Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad se ocupará de asegurar la calidad de la actividad del INiBICA, así como la mejora continua de los procesos ya implantados.

El INiBICA cuenta con una Comisión de Calidad cuya misión es asegurar la Calidad de la Investigación y de los Servicios, recogida en dicho Plan de Calidad.

- Elaboración y seguimiento del Plan de Calidad, iniciativas e incentivos para la mejora de la calidad
- Colaborar en el cumplimiento de los objetivos de calidad marcados
- Participar en la revisión y evaluación anual del sistema de gestión de la calidad: procesos, procedimientos y plan de actuación.

- Evaluación y seguimiento de las no conformidades. Definición, evaluación y seguimiento de las acciones correctivas.
- Mantener y potenciar el trabajo orientado a la satisfacción de las necesidades de los profesionales de Instituto, favoreciendo la sinergia y trabajo en equipo.
- Desarrollar y mantener todas aquellas herramientas encaminadas a la mejora continua de la calidad.

La Comisión de Calidad se formará, entre ellos un coordinador/a, pertenecientes a las distintas entidades que integran el INiBICA. A fecha del presente documento, los miembros de la Comisión de Calidad del INiBICA son:

- Director Científico del INiBICA
- Gerente del INiBICA
- Coordinadora del Área de Calidad
- Personal investigador del INiBICA (mínimo 2 personas)

Se establece un sistema de calidad basado en la mejora continua, la gestión por procesos y el enfoque al cliente. Para ello la documentación que forma el sistema de calidad debe contemplar toda documentación que describa y normalice la forma de actuar en el INiBICA, de forma que se asegure la trazabilidad de los procedimientos y la recogida y medición de los indicadores establecidos. Además, con el objetivo de conseguir la mejora continua se potencia la participación de los grupos de interés en grupos de mejora que analicen y planteen los cambios oportunos y contribuyan a fortalecer el compromiso con la calidad en todo el personal del INiBICA.

Responsabilidades en la Gestión de Calidad del INiBICA

A nivel regulatorio y funcional, Los Estatutos de FCADIZ, el Convenio de Constitución del INiBICA, el Reglamento de régimen interno y el Plan de Integración definen la estructura organizativa y funciones de los diferentes órganos del INiBICA

Responsabilidades en la Gestión de Calidad del INiBICA: Resumen

El Instituto de Investigación e Innovación Biomédica de Cádiz (INiBICA) establece un marco sólido de responsabilidades en la gestión de calidad. Los órganos clave encargados de dirigir y supervisar estas funciones son:

Consejo Rector:

- Aprueba la política científica global y el Plan Estratégico Plurianual.
- Supervisa y aprueba el Contrato-Programa anual.
- Favorece la integración equilibrada de grupos de investigación.

- Vigila el cumplimiento del Código Ético.

Dirección Científica/Comité Dirección:

- Dirige la política científica y elabora el Plan Estratégico.
- Coordina la evaluación científica y promueve la calidad en la investigación.
- Proporciona transparencia y visibilidad mediante estrategias de comunicación.

Gerencia:

- Elabora e implanta procedimientos y políticas científicas.
- Garantiza la calidad de la investigación y su cumplimiento normativo.
- Gestiona estrategias de comunicación y evalúa el cuadro de mando integral.

Comités Científicos Internos y Externos:

- Contribuyen a la elaboración y revisión de planes estratégicos.
- Participan en la revisión de programas y asesoran sobre calidad en la investigación.

Gestión de Calidad en Otras Estructuras del INiBICA: Resumen

Además, diversas comisiones y unidades se encargan de gestionar la calidad en áreas específicas:

Comisión de Innovación:

- Elabora y revisa planes operativos y de innovación.
- Supervisa objetivos e indicadores en innovación y transferencia.

Comisión de Igualdad y Diversidad:

- Elabora y revisa planes operativos y de igualdad.
- Vigila objetivos e indicadores del Plan de Igualdad.

Comisión de Comunicación:

- Revisa el Plan de Comunicación y supervisa objetivos e indicadores.

Comisión de Open Science:

- Revisa el Plan de Open Science y supervisa objetivos e indicadores.

Comisión de Infraestructura:

- Elabora y revisa planes operativos y de mantenimiento.

- Supervisa tarifas, servicios y realiza encuestas de satisfacción del cliente.

Unidad de Internacional:

- Elabora y revisa planes operativos y realiza encuestas de satisfacción del cliente.

Unidad de Recursos Humanos:

- Elabora y revisa planes operativos y contribuye al Sello HRS4R.

Unidad de Ensayos Clínicos:

- Elabora y revisa planes operativos y tarifas.
- Realiza encuestas de satisfacción del cliente.

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 INiBICA 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.
- Grupos de trabajo en los procesos de acreditación.
- Subcomisión de resolución de conflictos dentro la Comisión de Calidad.
- Comisión de Igualdad.
- Otros canales que puedan identificarse derivados de la implantación de los planes de actuación.

Divulgación del Plan de Calidad y Mejora

La divulgación de la Política de Calidad del Instituto es un aspecto esencial para alcanzar los objetivos propuestos por la Dirección del Instituto, para ello el INiBICA ha puesto en marcha

una serie de iniciativas para impulsar y mejorar la cultura de calidad por parte de todo el personal de la institución, son las siguientes:

- Comunicación interna: o Distribución del Plan de Calidad en formato electrónico (mail) al personal del Instituto.
- Publicación, distribución y sesiones formativas de las principales normativas y protocolos de actuación que faciliten el cumplimiento de los objetivos de calidad: actuaciones en caso de accidente o emergencia, protocolos de tratamiento de residuos de aplicación en el ámbito del Instituto, Guía de Ética y Buenas Prácticas Científicas de aplicación en el INiBICA.
- Comunicación externa: o Generación de canales que faciliten el acceso al plan a través de la página web a todo el personal de INiBICA, y otros usuarios.

4. Objetivos, acciones e indicadores

4.1. Objetivo general

Implantar y garantizar un modelo de calidad que dé respuesta a las necesidades científicas y de gestión del Instituto, a contribuir al aseguramiento de la calidad, y a la excelencia del mismo a todos los niveles, satisfaciendo a los profesionales, a los pacientes y al resto de grupos de interés.

4.2. Objetivos específicos y acciones

En este apartado se describen los objetivos específicos (OE) del Plan de Calidad del INiBICA para el eje temporal 2021-2025, junto con las acciones, hitos e indicadores correspondientes a cada objetivo.

OE1: **Implantar un modelo de calidad que dé respuesta a las necesidades científicas y de gestión del Instituto, a contribuir al aseguramiento de la calidad, y a la excelencia del mismo a todos los niveles.**

[A.1.1] Continuar con la corrección de errores e incidencias y, en general, mejorando la calidad de los datos registrados en los sistemas de información Fundanet e Investiga+, trasladando los criterios de los Procedimientos Normalizados de Registro en Fundanet y sus actualizaciones a los datos ya registrados en estas bases de datos.

[A.1.2] Optimizar los procesos de gestión de los estudios clínicos, de modo que se produzca una mejora en el servicio a investigadores, promotores y CRO, especialmente en cuanto a tiempos de gestión de los contratos y seguimiento de los estudios.

[A.1.3] Continuar identificando grupos estables de investigación del ámbito de INiBICA y registrar su información de actividad y producción científica en el inventario de grupos de investigación del SSPA de Investiga+.

[A.1.4] Desarrollar la Estrategia de Investigación e Innovación Responsable (RRI, por sus siglas en inglés), en coordinación con las iniciativas puestas en marcha desde el INiBICA.

[A.1.5] Además, desde INiBICA van a ser desarrolladas durante 2023 las siguientes acciones específicas:

- **Igualdad de género:** las actividades orientadas a la implantación del HRS4R.
- **Educación científica** para mejorar los procesos educativos y promover vocaciones científicas entre los más jóvenes: se continuará participando en actividades de difusión y divulgación científica (ej: publicación de noticias, Semana de la Ciencia, etc.)
- **Ética para fomentar la integridad científica**, con el fin de prevenir y evitar prácticas de investigación inaceptables: en concreto, durante 2023 se implantará la obligatoriedad de registrar en Fundanet las autorizaciones éticas de los proyectos.
- **Acceso abierto a la información científica:** se desarrollará e implantará una política de Open Science en colaboración con la FPS (BV-SSPA).

4.3. Indicadores

Con el fin de hacer un seguimiento y monitorizar el éxito de las acciones específicas desglosadas en el presente plan de calidad, se propone el uso de los siguientes indicadores, los cuales se encuentran a su vez alineados con los criterios de traslación e impacto en el SNS y la sociedad para la evaluación de la acreditación del IIS:

INDICADOR	ID	OBJETIVOS ANUALES				
		2021	2022	2023	2024	2025
Encuestas de satisfacción y de detección de necesidades.	PI1.1			Diseño y envío en Diciembre	Diciembre	Diciembre
Apartado de "Contacto" de la página web corporativa, y dirección de email institucional.	PI1.2	SI		Canal de Denuncias		
Grupos de trabajo en los procesos de acreditación.	PI1.3	1	1	2	2	2
Subcomisión de resolución de conflictos dentro la Comisión de Calidad.	PI1.4	Creación	Seguimiento	Seguimiento	Seguimiento	Seguimiento
Comisión de Igualdad.	PI1.5	Desarrollo y aprobación Plan de Igualdad	2 reuniones	2 reuniones	2 reuniones	2 reuniones

INDICADOR	ID	OBJETIVOS ANUALES				
		2021	2022	2023	2024	2025
Otros canales que puedan identificarse derivados de la implantación de los planes de actuación	PI1.6		1 nuevo canal	2 nuevos canales	Mantener	Mantener
Distribución del Plan de Calidad en formato electrónico (mail) al personal del Instituto.	PI1.7			A través de los diferentes Canales	Mantener	Mantener
Generación de canales que faciliten el acceso al plan a través de la página web a todo el personal de INiBICA, y otros usuarios.	PI1.8			Newsletter	Mantener	Mantener
Número de procesos incluidos en el mapa de procesos.	PI1.9	3	+5	+20	+5	+3
Grado de cumplimiento de los indicadores del Plan de Calidad.	PI1.10	50%	50%	80%	100%	100%
Elaborar una Guía de Ética y Buena Práctica en Investigación	PI1.11		Diseño	Implantación	Seguimiento	Seguimiento
Número de no conformidades detectadas.	PI1.12	>2	>2	>2	>2	>2
Número de acciones correctoras introducidas.	PI1.13	>1	>1	>1	>1	>1
Número de acciones preventivas introducidas.	PI1.14	>1	>1	>1	>1	>1
Número de acciones de mejora implantadas	PI1.15	>2	>2	>2	>2	>2
Curso de buenas prácticas.	PI1.16				Apoyo formativo	Apoyo formativo
Presentación del Plan en las difusiones del nuevo Plan Estratégico del INiBICA	PI1.17				Abril 2024	
N.º de reuniones de la comisión de calidad (Estándar \geq 2/año).	PI1.18	Estándar \geq 2/año	Estándar \geq 2/año	Estándar \geq 2/año	Estándar \geq 2/año	Estándar \geq 2/año
Protocolo recogida queja, reconocimiento y sugerencia (QRS).	PI1.19	Implantación	Implantado	Seguimiento	Seguimiento	Seguimiento
Nº de canales de participación activos	PI1.20	Estándar \geq 1/año	Estándar \geq 1/año	Estándar \geq 1/año	Estándar \geq 1/año	Estándar \geq 1/año

INDICADOR	ID	OBJETIVOS ANUALES				
		2021	2022	2023	2024	2025
para dar asesoramiento y mantener feedback en cuestiones de calidad (Estándar \geq 1/año).						
% de usuarios de los canales de participación satisfechos (Estándar \geq 75%)	PI1.21	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%
Acreditación del IIS	PI1.22	Seguimientos indicadores	Seguimientos indicadores	Seguimientos indicadores	Seguimientos indicadores	En vías de solicitud
Seguimiento del Plan Estratégico	PI1.23	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%	Estándar \geq 75%
Designar a una responsable de la Unidad de Calidad	PI1.24	SI				

5. Documentación relacionada

El presente Plan está estrechamente relacionado con los siguientes documentos:

- II Plan Estratégico INiBICA 2021-2025 y todos los planes de acción
- Guía Técnica de Evaluación de Acreditaciones de IIS