



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## A. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE SANIDAD

*ORDEN SAN/702/2010, de 19 de mayo, por la que se regula la evaluación y control de la calidad de la formación sanitaria especializada en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.*

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud en su Capítulo VI, relativo a la calidad, establece el principio de que la mejora de la calidad del sistema sanitario ha de presidir las actuaciones de las instituciones sanitarias, concretando los elementos que configuran lo que denomina la infraestructura para la mejora de la calidad. Asimismo, la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias contempla en su artículo 26 aspectos relativos a la calidad del sistema de formación a través del control de la calidad de la estructura docente.

El Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada, regula en su artículo 29 la evaluación y control de calidad de la estructura docente y contempla, en su apartado 3, como elemento fundamental de la misma, los planes de gestión de calidad docente. Por su parte, la Orden SCO/581/2008 de 22 de febrero, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud por el que se fijan criterios generales relativos a la composición y funciones de los órganos docentes, además de atribuir a las comisiones de docencia la aprobación y supervisión del plan de gestión de calidad docente del centro o unidad docente encomienda, al jefe de estudios de formación sanitaria especializada, el ejercicio de esta función de supervisión.

En desarrollo de las disposiciones anteriores el Decreto 75/2009, de 15 de octubre, por el que se regula la ordenación del sistema de formación sanitaria especializada en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León regula, en su Capítulo VII, la evaluación y control de calidad en la formación especializada, con especial atención a los planes de gestión de calidad docente, configurándolos como el instrumento definidor de los elementos estructurales y las actividades necesarias dirigidas a la mejora continua de la calidad del sistema de formación sanitaria especializada. De esta forma, se concreta la actuación que, relativa a la mejora de la calidad de la formación de los especialistas sanitarios, se contempla en el apartado 2.5 del Pacto suscrito con fecha de 10 de abril de 2008, entre la Consejería de Sanidad y las Organizaciones Sindicales UGT, USAE, CC.OO. y CSI-CSIF, en cuanto a las medidas a negociar en materia de políticas de empleo y regulación de condiciones de trabajo del personal al servicio de los centros e instituciones sanitarias de la Gerencia Regional de Salud en el período 2008-2011, en concordancia con la línea estratégica establecida en esta materia.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, resulta preciso dictar una norma que, dirigida a la regulación de la evaluación y control de calidad de la formación sanitaria

especializada, facilite la elaboración, desarrollo y seguimiento de los planes de gestión de calidad docente, en cuanto instrumento fundamental de aquélla, todo ello, en cumplimiento del objetivo de garantizar un alto nivel de calidad del sistema de formación sanitaria especializada en nuestra Comunidad Autónoma, que permita su adaptación a los nuevos retos y necesidades y posibilite, asimismo, seguir avanzando de forma coordinada hacia la excelencia, en este ámbito formativo, en el marco de una política de mejora continua de la calidad docente.

Por ello, en cumplimiento de las previsiones y exigencias legales establecidas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en los artículos 26.1 y 71 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en la Disposición Final Primera del Decreto 75/2009, de 15 de octubre, por el que se regula la ordenación del sistema de formación sanitaria especializada en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León,

DISPONGO:

*Artículo 1.– Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto regular la evaluación y control de la calidad de la formación sanitaria especializada en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León mediante el desarrollo de los planes de gestión de calidad docente y de los instrumentos de participación de los residentes en la mejora de dicha calidad.

*Artículo 2.– Plan de gestión de calidad docente.*

1. El plan de gestión de calidad docente constituye el instrumento básico de mejora de la calidad de la formación de especialistas sanitarios, debiendo contar cada centro o unidad docente al que extienda su ámbito de actuación una comisión de docencia, con un plan de gestión de calidad docente adaptado a sus características y estructura organizativa.

2. El plan de gestión de calidad docente es el documento que describe los elementos estructurales y las actuaciones dirigidas a la mejora continua de la calidad de la formación sanitaria especializada, a su eficacia y eficiencia, a la óptima competencia de los profesionales docentes, y a la satisfacción de los especialistas en formación y de la organización que los forma.

3. Con carácter general, atenderá a la gestión adecuada de la formación sanitaria especializada, al cumplimiento de los objetivos de los programas formativos y a que la prestación asistencial de los residentes en la especialidad cursada sea acorde a su nivel formativo, con la asunción progresiva de responsabilidades y el correlativo nivel decreciente de supervisión.

4. Constituyen principios inspiradores de los planes de gestión de calidad docente:

- a) *La orientación hacia el especialista en formación, hacia los profesionales implicados, los pacientes y la propia organización*, para dar respuesta adecuada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- b) *El liderazgo y constancia en los objetivos*: El órgano de dirección debe liderar la estrategia de gestión de calidad en docencia logrando que se despliegue por toda

la organización y se integre en la actividad diaria de la misma con la necesaria coordinación de todas las actividades docentes del centro.

- c) *La gestión por procesos y basada en hechos*, como herramienta útil para valorar los logros alcanzados mediante el conocimiento de los datos aportados por los indicadores establecidos y para facilitar la adaptación de las actividades a las necesidades de los especialistas en formación, profesionales implicados, pacientes y la propia organización.
- d) *La implicación y desarrollo de las personas*, en cuanto actuación de la dirección orientada al desarrollo del potencial de las personas que trabajan en la organización y al establecimiento de las estrategias necesarias que las implique activamente en el proyecto de la misma.
- e) *La mejora continua, aprendizaje e innovación*: Todas las actividades de la organización pueden ser objeto de mejora para lograr la mayor adecuación a las necesidades y criterios de calidad establecidos.
- f) *El desarrollo de vínculos estables* entre la organización, los profesionales implicados en la docencia y otros colaboradores, basados en la confianza y el acuerdo en la satisfacción de sus requerimientos legítimos, para generar con ellos una estructura docente de calidad.
- g) *La responsabilidad social*, en cuanto forma de tomar decisiones por parte de la organización y los profesionales implicados en la docencia que alcanza o supera las expectativas éticas, legales y sociales depositadas en ellos.

#### *Artículo 3.– Elaboración.*

1. El plan de gestión de calidad docente, liderado por el órgano de dirección del centro, será elaborado por la comisión de docencia, respecto a la unidad o unidades de las distintas especialidades que se formen en su ámbito, con el impulso del jefe de estudios de formación especializada, la participación de tutores y tutores coordinadores, y el apoyo del responsable de calidad e investigación en docencia. Participará en su elaboración, el comité de calidad docente del centro, si se hubiera constituido.

2. Asimismo, podrán participar en la elaboración del plan de gestión de calidad docente aquellos profesionales cuya colaboración se considere necesaria o conveniente por acuerdo de la comisión de docencia.

3. Los responsables de las unidades asistenciales y los correspondientes órganos de dirección y gestión facilitarán a la comisión de docencia, la información que sea necesaria para su elaboración. Asimismo, la Dirección General de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud prestará la asistencia y el asesoramiento necesario en este proceso de elaboración.

4. Para su elaboración se observarán las siguientes disposiciones:

- a) La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- b) Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias.

- c) El Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- d) El Real Decreto 1146/2006, de 6 de octubre, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en Ciencias de la Salud.
- e) El Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada.
- f) El Decreto 75/2009, de 15 de octubre, por el que se regula la ordenación del sistema de formación sanitaria especializada en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

Asimismo, se tendrán presentes el Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud y el Plan Anual de Auditorías Docentes, los criterios que, en su caso, establezca la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud, así como los programas formativos de las especialidades y los criterios de evaluación determinados por las comisiones nacionales de tales especialidades.

*Artículo 4.– Contenido.*

1. El plan de gestión de calidad docente, realizado con un enfoque basado en procesos, reflejará la gestión de las actividades formativas y los recursos de la organización al servicio de los objetivos estratégicos docentes estableciendo, de manera clara, indicadores objetivos y medibles para realizar su seguimiento y evaluación.

2. El contenido del plan de gestión de calidad docente se ajustará a lo dispuesto en el artículo 48 del Decreto 75/2009, de 15 de octubre, observando las indicaciones contenidas en el Anexo de la presente Orden, y las que puedan ser posteriormente establecidas, para facilitar su desarrollo y en garantía de la necesaria homogeneidad.

*Artículo 5.– Aprobación.*

Una vez elaborado el plan de gestión de calidad docente deberá ser aprobado por la comisión de docencia mediante acuerdo adoptado por mayoría simple de votos.

*Artículo 6.– Comunicación y conformidad.*

1. Aprobado el plan de gestión de calidad docente, y con la conformidad del órgano de dirección del centro, será remitido por éste a la Dirección General de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud junto con la acreditación de su aprobación por la comisión de docencia.

2. La Dirección General de Recursos Humanos, previa verificación de que el contenido del plan se ajusta a lo dispuesto en el Decreto 75/2009, de 15 de octubre y en la presente Orden, comunicará al órgano de dirección correspondiente, su conformidad y la procedencia de su implantación.

3. Si la Dirección General de Recursos Humanos detectara alguna deficiencia en el plan remitido lo pondrá en conocimiento del órgano de dirección, con la indicación de los aspectos que deben ser objeto de tratamiento o mejora, para que lo traslade a la comisión

de docencia, a fin de que proceda a su subsanación. Para efectuarla, y en función de su alcance, podrá concederse un plazo de entre diez y quince días hábiles. Una vez subsanado el plan, de nuevo, será el órgano de dirección quien lo remita a la Dirección General anteriormente señalada.

4. Sólo si las deficiencias determinaran una modificación sustancial del plan a juicio de la Dirección General de Recursos Humanos será necesaria una nueva aprobación del mismo por la comisión de docencia. Esta circunstancia se indicará al órgano de dirección del centro junto con los aspectos que deben ser objeto de tratamiento o mejora, para su traslado a la comisión de docencia, a fin de que proceda a su subsanación y aprobación, a cuyo efecto podrá concederse un plazo de entre quince y veinte días hábiles.

5. Una vez obtenida la conformidad y la procedencia de la implantación del plan de gestión de calidad docente, el órgano de dirección establecerá la estrategia de comunicación a fin de garantizar su conocimiento.

#### *Artículo 7.– Implantación.*

1. El plan de gestión de calidad docente será implantado, con el liderazgo del órgano de dirección, por los órganos docentes y de calidad, con la colaboración de toda la estructura docente del centro, bajo la coordinación del jefe de estudios de formación sanitaria especializada.

2. En la implantación del plan de gestión de calidad docente se seguirán las siguientes fases:

- a) Realizar un *diagnóstico inicial* que ayude a determinar cuál es el punto de partida en relación con los criterios fijados dentro del plan. Esta actividad, deberá reflejarse en un informe de diagnóstico.
- b) Establecer, según el diagnóstico inicial, el *cronograma de trabajo* en el que deberán especificarse las actividades a realizar, los responsables de éstas y plazo de ejecución, los recursos necesarios para llevarlas a cabo, los documentos que deberán elaborarse en cada caso, y los registros necesarios para documentar el correcto funcionamiento del sistema y la determinación de los indicadores de seguimiento. El cronograma se remitirá para su aprobación a la comisión de docencia. Posteriormente, este documento será trasladado, para su conocimiento y seguimiento a la Dirección General de Recursos Humanos por parte del órgano de dirección del centro.
- c) *Implantar los procesos definidos y efectuar su seguimiento* a través de los indicadores establecidos, del control de las no conformidades y de la adopción de las medidas y acciones correctivas necesarias.

#### *Artículo 8.– Seguimiento y evaluación.*

1. Una vez implantado el plan de gestión de la calidad docente deberá efectuarse su seguimiento y evaluación, a fin de comprobar el cumplimiento de las previsiones contenidas en el mismo.

2. Corresponde a la comisión de docencia y al jefe de estudios de formación especializada efectuar, bajo la supervisión del órgano de dirección, el seguimiento del plan

de gestión de la calidad docente, con la colaboración de los tutores, tutores coordinadores, el apoyo del responsable de calidad e investigación en docencia.

3. El seguimiento y la evaluación del plan de gestión de la calidad docente se realizarán de forma continuada mediante autoevaluaciones y auditorías internas, a través del análisis de los resultados obtenidos de:

- a) Los indicadores de los procesos formativos.
- b) Las acciones correctivas y preventivas.
- c) La información sobre la satisfacción de los residentes a través de encuestas u otros instrumentos que garantizando el anonimato evalúen el funcionamiento de la estructura docente y calidad de la formación recibida.
- d) Las sugerencias o reclamaciones de residentes, profesionales y de otros grupos de interés.
- e) La adecuación a las directrices institucionales.
- f) La consecución de los objetivos establecidos.
- g) Las actuaciones derivadas de las auditorías docentes.

4. La Dirección General de Recursos Humanos efectuará con periodicidad anual, el seguimiento y evaluación global de los planes de gestión de la calidad docente, sin perjuicio de las auditorías externas que, para evaluar el funcionamiento y calidad del sistema de formación especializada, pueda efectuar la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud, en el marco del Plan Anual de Auditorías Docentes.

*Artículo 9.– Participación del residente en la mejora de la calidad de la formación sanitaria especializada.*

1. La evaluación y seguimiento de la calidad de la formación sanitaria especializada se llevará a cabo, asimismo, a través de la participación de los residentes mediante encuestas de opinión o satisfacción en cuanto a la formación recibida realizadas por la Gerencia Regional de Salud, a través de la Dirección General de Recursos Humanos.

2. Estas encuestas se efectuarán anualmente, preferentemente, en el último trimestre de cada periodo formativo anual, respecto de todos los residentes que se formen en el ámbito de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, a través de los instrumentos y medios que garanticen el anonimato y la necesaria agilidad y operatividad en su realización y en la obtención de resultados. En su ejecución, la Gerencia Regional de Salud contará con la colaboración de cuantos órganos unipersonales o colegiados intervengan en la formación de estos especialistas.

3. Deberán comprender todos los aspectos que incidan decisivamente en el sistema de formación sanitaria especializada que permitan valorar el funcionamiento y adecuación de los recursos humanos, materiales y organizativos de la unidad en la que se estén formando, el funcionamiento docente de las distintas unidades asistenciales y dispositivos por los que roten durante sus periodos formativos y cualesquiera otras cuestiones que, asimismo, permitan evaluar el grado de satisfacción respecto de la formación recibida.

4. La Dirección General de Recursos Humanos valorará las encuestas realizadas y comunicará los resultados obtenidos al órgano de dirección correspondiente quien, a su vez, los trasladará a la comisión de docencia, para su conocimiento y colaboración en el proceso de mejora continua de la formación sanitaria especializada.

*Artículo 10.– Mejora continua.*

1. Los procedimientos de seguimiento y evaluación permitirán introducir los ajustes y mejoras necesarios en la formación de especialistas sanitarios con base en los aspectos positivos y negativos identificados. Con este análisis se llevará a cabo la nueva planificación donde se establecerán las propuestas de mejora, con los objetivos a conseguir para el siguiente periodo y las acciones previstas en su desarrollo.

2. Este proceso de mejora continua será liderado por el órgano de dirección, quien con la colaboración de la comisión de docencia y órganos de gestión, establecerán estrategias de mejora de la formación sanitaria especializada cuando los resultados de las evaluaciones sobre calidad docente así lo indiquen, sin perjuicio de la participación de todo el personal que intervenga en los procesos de formación especializada. De esta manera, cada centro o unidad docente se incorporará al proceso de mejora continua en la formación de especialistas sanitarios.

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

*Primera.– Herramientas de apoyo e información.*

La Gerencia Regional de Salud impulsará la difusión y habilitará las herramientas de apoyo o información precisas para facilitar la elaboración e implantación de los planes de gestión de calidad docente. Además, prestará el asesoramiento necesario, pudiendo desarrollar actividades formativas específicamente dirigidas a este fin.

*Segunda.– Plazo de elaboración e implantación.*

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente Orden cada centro o unidad docente, al que extienda su ámbito de actuación una comisión de docencia, deberá elaborar e implantar su plan de gestión de calidad docente, conforme a lo dispuesto en la presente disposición.

*Tercera.– Seguimiento inicial.*

Para efectuar el seguimiento inicial de la elaboración de los planes de gestión de calidad docente, el órgano de dirección del centro remitirá a la Dirección General de Recursos Humanos, la documentación que, correspondiente al plan de gestión de calidad docente, le sea requerida que, en todo caso, incluirá el cronograma de actuaciones que llevarán a cabo para su implantación.

*Cuarta.– Plan de gestión de calidad docente en las unidades docentes de ámbito autonómico.*

Una vez elaborado y aprobado el plan de gestión de calidad docente de las unidades docentes acreditadas de ámbito autonómico de la Comunidad de Castilla y León, se remitirá directamente a la Dirección General de Recursos Humanos para pronunciarse sobre la conformidad y procedencia de su implantación.

Obtenido este pronunciamiento será la comisión de docencia de la unidad docente de ámbito autonómico, quien deba establecer la estrategia de comunicación para su conocimiento por parte de todos los dispositivos docentes que la integran.

Su implantación se efectuará de manera coordinada por todos los órganos de dirección y docentes de los dispositivos que componen la unidad docente de ámbito autonómico y su seguimiento y evaluación, se realizará por su comisión de docencia, con la supervisión de la Dirección General de Recursos Humanos.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

A la entrada en vigor de la presente Orden quedarán derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la misma.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### *Primera.– Habilitación para la aplicación de la Orden.*

Se faculta al Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud y al titular de la Dirección General de Recursos Humanos para dictar cuantas resoluciones e instrucciones sean necesarias para la aplicación de la presente Orden.

##### *Segunda.– Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 19 de mayo de 2010.

*El Consejero,*

Fdo.: FRANCISCO JAVIER ÁLVAREZ GUIASOLA

#### ANEXO: DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DOCENTE

##### *1.– Alcance del plan de gestión de calidad docente.*

El alcance o campo de aplicación del plan de gestión de calidad docente se establecerá en función de las características y las posibilidades del centro o unidad docente, delimitando el ámbito formativo al que resulta de aplicación.

Con carácter general, el ámbito formativo del plan vendrá referido a formación sanitaria especializada.

El alcance del plan de gestión de calidad docente condicionará la definición y desarrollo de su mapa de procesos.

##### *2.– Misión, visión y valores docentes.*

La descripción del marco de referencia o contexto organizativo en el que se desarrolla la docencia se efectuará a través de la definición de tres conceptos básicos: misión, visión y valores docentes.

*Misión docente:* Es el motivo principal por el que el centro o unidad docente realiza actividades formativas, debiendo enmarcarse dentro del fin último de todo proceso formativo de garantizar que los especialistas en formación adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes para el desarrollo de su especialidad a través de la planificación, gestión, supervisión y evaluación de todo su proceso formativo.

*Visión docente:* Consiste en establecer el punto donde se quiere llegar con el desarrollo de la formación sanitaria especializada, expresado a través de declaraciones sobre la dirección o meta docente a alcanzar y el tipo de organización que se desea ser. Será definida por el centro o unidad docente de acuerdo con sus características, en coherencia con los objetivos globales del centro, debiendo ser compartida en el seno de la organización.

*Valores docentes:* Son los recursos de excelencia con los que se cuenta, entendidos como el conjunto de principios que describen como se deben comportar los miembros del centro o unidad docente, y en los que se basan sus decisiones y acciones, tanto en el ámbito interno como en el entorno social. El centro o unidad docente deberá definir su conjunto de Valores, que servirán de hilo conductor entre la Misión y Visión, previamente establecidas.

### *3.- Responsabilidades de la dirección.*

La responsabilidad de la dirección del centro debe traducirse en el compromiso expreso por parte de ésta con la calidad en la formación de especialistas sanitarios y comprenderá las tareas de liderazgo, estímulo y facilitación de la puesta en marcha y desarrollo del plan de gestión de calidad docente. La dirección del centro deberá, a tal efecto impulsar las actividades requeridas para la planificación, puesta en funcionamiento y seguimiento del plan de gestión de calidad docente, así como la dotación de los recursos humanos y materiales necesarios para ello, garantizando en definitiva, que el centro o unidad cuente con el plan de gestión de calidad docente.

Además, la dirección del centro en colaboración con los órganos docentes y, en su caso, de gestión, deberá:

- Comunicar el plan a los profesionales del centro o unidad docente.
- Facilitar la formación en calidad de los profesionales implicados.
- Efectuar el seguimiento de los objetivos de calidad.
- Efectuar la valoración de los recursos y la capacidad docente del centro o unidad.
- Efectuar el estudio del resultado de los indicadores de seguimiento de los procesos formativos.
- Efectuar el control y análisis del estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Efectuar la revisión del plan de gestión de calidad docente y el establecimiento de las estrategias de mejora cuando los resultados de las evaluaciones sobre calidad docente lo indiquen.

- Efectuar el análisis de la información sobre la satisfacción de los residentes y de las sugerencias o reclamaciones de éstos y de los demás grupos de interés.
- Realizar el análisis y asunción, en su caso, de los resultados de las auditorías docentes realizadas por la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud, de otras evaluaciones realizadas y de las recomendaciones para la mejora.

#### 4.– *Recursos.*

El plan de gestión de calidad docente deberá contemplar los recursos humanos, materiales, y de equipamiento e infraestructura necesarios para la correcta ejecución de sus actividades.

En relación con *los recursos humanos* el plan de gestión de calidad docente deberá incluir el organigrama correspondiente a la estructura docente del centro o unidad especificándose las actividades propias de cada órgano implicado en la docencia, la dedicación a tales tareas y las competencias requeridas para el ejercicio de las funciones y actividades definidas, así como cualquier formación específica u otras acciones requeridas en relación con el personal implicado en la docencia.

En la identificación de *los recursos materiales* el plan de gestión de calidad docente deberá describir los medios materiales necesarios y especificar, en su caso, el cumplimiento de prescripciones técnicas exigidas.

Asimismo, en relación con *los recursos de equipamiento e infraestructura*, el plan de gestión de calidad docente deberá contemplar los requisitos particulares de las instalaciones para la correcta ejecución de los procesos, indicando capacidad, dotaciones o cualquier otra característica que se considere relevante. Igualmente se deberá establecer un sistema de mantenimiento correctivo y preventivo del equipamiento del centro o unidad, especialmente, el utilizado por el residente durante su periodo de formación.

#### 5.– *Procesos.*

La identificación y selección de los procesos debe basarse en las principales actividades docentes que se desarrollan en la organización y en cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados previstos.

Una vez identificados los procesos, estos deben reflejarse en un mapa de procesos que, como representación gráfica de los mismos, facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre ellos. El mapa de procesos variará en función del alcance del plan de gestión de calidad docente.

Los procesos se clasifican en:

*Procesos estratégicos:* Proporcionan a la organización las líneas de actuación en el ámbito de la docencia, gestionan otros procesos y la relación de aquélla con su entorno.

*Procesos operativos docentes:* Comprenden las actividades que debe llevar a cabo la organización para dar un servicio de calidad a los residentes, desde el inicio hasta el final de la formación, que les posibilite acceder al título de especialista, desarrollando las capacidades de la organización y utilizando los recursos necesarios.

*Procesos de apoyo o soporte:* Aquéllos en los que se apoya la organización para realizar su cometido docente, aunque no constituyen su actividad principal; proporcionan recursos a los procesos estratégicos y operativos y pueden ser realizados, total o parcialmente, por otra unidad de la organización.

Toda la información relativa a cada proceso debe quedar recogida en una ficha de proceso comprensiva de todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama correspondiente, así como para la gestión de dicho proceso.

Los datos recopilados del seguimiento y la medición del proceso, a través de los indicadores, deben ser analizados para conocer si el proceso alcanza los resultados planificados y en su caso, valorar si existen oportunidades de mejora.

#### *6.– Objetivos estratégicos docentes, metas e indicadores.*

Cada centro o unidad docente debe establecer los objetivos más apropiados a sus características, que sean factibles y coherentes con los criterios recogidos en las directrices institucionales reflejadas en la misión, visión y valores docentes. Además, cada objetivo seleccionado debe ser fácilmente medible mediante, al menos, un indicador que informe del desarrollo del mismo.

En relación con cada indicador debe definirse la frecuencia de su seguimiento, el responsable del mismo y registrarse los resultados obtenidos.

Las metas a alcanzar para cada indicador deben establecerse y medirse con una periodicidad al menos anual.

#### *7.– Control de documentos y registros.*

El plan de gestión de calidad docente deberá sustentarse en cuantos documentos y registros reflejen de forma precisa todos y cada uno de los aspectos que constituyen su contenido. Asimismo, deberá estar establecido el procedimiento en el que se especifiquen los responsables de la documentación, su control y distribución, la identificación de los registros, así como su archivo y conservación.

#### *8.– Sistema de evaluación, seguimiento y medición.*

Los procesos de seguimiento y medición del plan de gestión de calidad docente proporcionan los medios a través de los cuales se obtendrá la evidencia objetiva del nivel de calidad alcanzado, comprendiendo la evaluación interna o externa que se realice y el grado de satisfacción de los grupos de interés.

#### *9.– Iniciativas y acciones de mejora de la calidad en la docencia.*

Las iniciativas y acciones de mejora derivadas de los resultados de la evaluación interna o externa, constituyen una herramienta fundamental para corregir las deficiencias observadas. Por ello, el plan de gestión de calidad docente deberá identificar cómo han de utilizarse los resultados de las evaluaciones con objeto de impulsar el proceso de mejora continua.



Las iniciativas y acciones de mejora han de dar respuesta a las no conformidades detectadas, ser realizables y ayudar realmente a conseguir los objetivos de mejora de la calidad.

Los resultados de las iniciativas y acciones de mejora quedarán recogidos en la memoria de calidad docente que, de forma anual, elaborará la comisión de docencia al finalizar cada ejercicio formativo.