

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	1 de 27

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	2 de 27

INDICE

	Pag.
Revisiones.	
• 1. Introducción	5
• 1.1. Generalidades.	6
• 2.- Normas de referencia.	6
• 3.-Terminos y definiciones.	7
• 4. Contexto de la organización.	7
• 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	7
• 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	8
• 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	8
• 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	9
• 5. Liderazgo.	10
• 5.1 Liderazgo y compromiso.	10
○ 5.1.1 Generalidades	10
○ 5.1.2 Enfoque al cliente.	10
• 5.2 Política.	11
○ 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	11
○ 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	12
• 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	12
• 6. Planificación.	12
• 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	12
• 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	13
• 6.3 Planificación de los cambios.	13
• 7. Apoyo.	13
• 7.1 Recursos.	13
○ 7.1.1 Generalidades.	13
○ 7.1.2 Personas.	13
○ 7.1.3 Infraestructura.	14
○ 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	14
○ 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	14
○ 7.1.6 Conocimientos de la organización	15
• 7.2 Competencia.	15
• 7.3 Toma de conciencia.	15
• 7.4 Comunicación.	15
• 7.5 Información documentada.	16
○ 7.5.1 Generalidades	16
○ 7.5.2 Creación y actualización	16
○ 7.5.3 Control de la información documentada	16
• 8. Operación.	17
• 8.1 Planificación y control operacional.	17
• 8.2 Requisitos para los productos y servicios.	17
○ 8.2.1 Comunicación con el cliente	17
○ 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	18
○ 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	18
○ 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	19
• 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	19
○ 8.3.1 Generalidades	19
○ 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	19
○ 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	19
○ 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	19
○ 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	20
○ 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	20

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	3 de 27

• 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	20
○ 8.4.1 Generalidades	20
○ 8.4.2 Tipo y alcance del control	21
○ 8.4.3 Información para los proveedores externos	21
• 8.5 Producción y provisión del servicio.	21
○ 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	21
○ 8.5.2 Identificación y trazabilidad.	22
○ 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	22
○ 8.5.4 Preservación	22
○ 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	22
○ 8.5.6 Control de los cambios	22
• 8.6 Liberación de los productos y servicios	22
• 8.7 Control de las salidas no conformes.	22
• 9. Evaluación del desempeño.	23
• 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	23
○ 9.1.1 Generalidades	23
○ 9.1.2 Satisfacción del cliente	24
○ 9.1.3 Análisis y evaluación	24
• 9.2 Auditoría interna.	24
• 9.3 Revisión por la dirección.	24
○ 9.3.1 Generalidades	24
○ 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	24
○ 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	24
• 10. Mejora.	25
• 10.1 Generalidades.	25
• 10.2 No conformidad y acción correctiva.	25
• 10.3 Mejora continua.	26

Anexo 1: Mapa de procesos.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	5 de 27

1.- INTRODUCCIÓN.

La **FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA REGIÓN DE MURCIA**, en adelante **FUERM**, es una entidad sin ánimo de lucro, que nace en 1988 con el objeto de fomentar la comunicación y cooperación entre el mundo universitario y el empresarial, promoviendo la realización de toda clase de proyectos de interés común.

La fundación ofrece diferentes servicios, desarrollados a través de sus distintos departamentos, entre los que se encuentran:

- **ESCUELA DE NEGOCIOS.** Como línea principal de actuación, ofrece cursos avanzados de distinta duración para la formación en conocimientos, técnicas empresariales y habilidades estratégicas de la actividad empresarial, así como realiza seminarios y jornadas, con el doble objetivo de difundir entre los empresarios la necesidad del liderazgo en un mundo cada día más competitivo y de introducir a los postgraduados universitarios en el mundo real de la empresa. La formación se desarrolla en sus distintas facetas, presencial, in company y on-line. La Escuela de Negocios, bien directamente o indirectamente a través de la Asociación de Antiguos Alumnos, presta servicios de “consulting” y otros a las empresas que lo demandan. También se llevan a cabo la prestación de servicios encaminados a la Creación de Empresas, asesorando a jóvenes emprendedores, promoviendo formación en este campo, ayudándoles en la búsqueda de fuentes de financiación y en la tramitación de gestiones, es decir, promovemos el desarrollo de actividades dirigidas a potenciar la creación de nuevas empresas y participamos del mismo modo certámenes y concursos empresariales.
- Por otra parte, la Fundación colabora con diferentes empresas e instituciones y universidades en la inserción profesional de sus titulados, desarrollando actuaciones de orientación y formación que faciliten su incorporación al mercado laboral, así como promoviendo la relación entre las empresas interesadas en contratar a personal cualificado y los universitarios que buscan empleo.
- **INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EMPRESARIAL.** Desde FUERM, se ayuda a aquellas empresas que buscan aumentar su competitividad aprovechando la investigación y la tecnología disponibles en la Universidad así como a los investigadores y grupos de investigación de las Universidades de Murcia y Cartagena, contactos y relaciones con las empresas para que puedan llevar a cabo una investigación aplicada. La prestación de estas actividades se lleva a cabo realizando una serie de servicios a las empresas, encaminados a la información y asistencia en la elaboración de proyectos, búsqueda de colaboradores adecuados para su trabajo, programas de financiación, gestión de becas, negociación de contratos, etc. Desde FUERM se promueve la participación de profesionales, empresas, titulados y profesores en programas e iniciativas comunitarias de interés para la Región, así como se procura la contratación de programas europeos que puedan ser de interés en el ámbito socioeconómico para la Región. La labor desarrollada por FUERM en este sentido se encuadra en la información sobre propuestas y la coordinación de la elaboración y desarrollo de proyectos, así como el desarrollo de programas Leonardo Da Vinci, promoviendo la realización de prácticas empresariales de nuestros alumnos en empresas europeas, en orden a conseguir una más amplia formación en el ámbito empresarial y laboral de nuestros titulados.
- **MARKETING.** Como área de apoyo a las unidades generadoras de negocio, sus actividades están directamente relacionadas con los clientes, satisfacción de sus necesidades, gestión de las bases de datos, acciones de investigación de mercados, acciones comerciales y de comunicación principalmente.
- **ADMINISTRACIÓN.** FUERM se comporta como una empresa en el desarrollo de sus actividades y necesita de una dirección financiera y administrativa. Dicha Dirección es responsable de la planificación y gestión financiera con la elaboración de los correspondientes presupuestos. Realiza la contabilidad y aquellos otros aspectos contables obligatorios para la elaboración de las correspondientes cuentas y entrega a la Auditoría de Cuentas, que a su vez

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	6 de 27

sirve de base a la planificación y gestión financiera. Asimismo presenta la justificación de los proyectos europeos y nacionales con la estrecha colaboración del área implicada. Además lleva a cabo todas las actuaciones correspondientes a la vinculación contractual del personal de ENAE.

- **SERVICIOS COMUNES.** FUERM dispone de un área de servicios comunes a toda FUERM constituida por varias vertientes de actuación: Recepción y Atención Telefónica, Empleo y Carreras Profesionales, Atención a empresas Socias y Servicios Informáticos, este área cuenta con un equipo multidisciplinar dedicado al conocimiento actualizado de las nuevas tecnologías con el fin de aprovecharlas para la transmisión del conocimiento. Sus objetivos apuntan al desarrollo de aplicaciones para la formación a distancia y presentaciones multimedia de productos, instituciones y corporaciones, Aula de Inglés, Atención a Socios. El servicio personalizado de atención a las empresas socias se concreta en visitas periódicas por el responsable del departamento y la edición de un boletín mensual que incluye información sobre proyectos, ayudas, programas europeos, seminarios, etc.

Nuestro objetivo principal es conseguir la satisfacción de nuestros clientes y es en este sentido en el que volcamos todos nuestros esfuerzos.

Las oficinas e instalaciones de **FUERM** están localizadas en:

Campus Universitario de Espinardo – 30100 Espinardo (Murcia) – (España)

Tfnos.: 968 36 41 36 y 968 89 98 99 **Fax:** 968 36 41 32 y 968 36 41 33

e-mail: fuem@um.es www.fuem.um.es

Además, con la finalidad de ofrecer a nuestros clientes un mejor servicio y una mayor y más amplia atención, ponemos a su disposición la siguiente dirección de correo electrónico: fuem@um.es, donde nuestros clientes pueden realizar las consultas que precisen sobre los servicios que en la Fundación ofrecemos. También disponemos a tal efecto de infraestructura en la red a través de nuestra página Web: www.fuem.um.es.

La Fundación cuenta además con un delegado en Cartagena.

1.1 Generalidades.

Como consecuencia del objeto fundamental de **FUERM** de fomentar la comunicación y cooperación entre el mundo universitario y el empresarial, se ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar que las actividades enmarcadas dentro de dicho sistema se realizan conforme a especificaciones, instrucciones, normas, códigos y requerimientos determinados.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en **FUERM**, está basado en el enfoque por procesos desarrollado en las normas referenciadas en el punto 2 de éste manual, buscando la aportación de valor de éstos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema, y así aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través del cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

El desarrollo de los procesos establecidos, su interacción y gestión adecuada, facilita a FUERM, la comprensión y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, permite la obtención de los resultados, el grado de eficacia establecida y la mejora continua de éstos en base a mediciones objetivas y control de los mismos.

2.- NORMAS DE REFERENCIA.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en **FUERM**, está basado en las siguientes normas:

- ✓ UNE-EN ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	8 de 27

- **Garantizar a las empresas** presentes en la Región de Murcia la rapidez y efectividad necesarias en la **gestión de sus demandas de profesionales**.
- **Capacitar a los estudiantes y profesionales** para el óptimo desempeño de su profesión, mediante acciones específicas que faciliten el **acceso al empleo y la reinserción laboral**, y aseguren la actualización permanente de sus competencias profesionales. y, cuando sea necesario, faciliten la readaptación profesional.

Formación

- **Mejorar la formación, el conocimiento de idiomas y el uso de las nuevas tecnologías** mediante una formación de calidad, innovadora, práctica y dinámica en el aprendizaje acorde con nuestros valores fundamentales, firmemente asentados en aspectos humanísticos y emprendedores.
- **Promover y facilitar la movilidad e internacionalización** de los emprendedores de la Región de Murcia

VISIÓN

Nuestra visión es alcanzar el reconocimiento como institución fundamental en las relaciones entre el mundo universitario y el mundo empresarial y las administraciones públicas, para contribuir al impulso y desarrollo de las empresas presentes en la Región de Murcia en particular, y de nuestro entorno social en general.

La Misión y Visión sirven de base y afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Además, con el propósito de dar cumplimiento a la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, FUERM ha implantado el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), integrándolo en su Sistema de Gestión de Calidad, para facilitar la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de máster que se imparten en la misma, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos para superar dichos procesos de evaluación.

FUERM realiza el seguimiento y la revisión de su Misión y Visión, a través de las reuniones de Dirección, basándose en los cambios que se producen en su entorno y los resultados obtenidos de sus procesos, así como la evolución de su Plan Estratégico, empleando para ello diferentes herramientas como análisis DAFO, estudios de mercado, análisis de la competencia, etc.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido al efecto o efecto potencial de FUERM en su capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes y los legales y reglamentarios aplicables, ha determinado que:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de gestión de la calidad.
 - Son: Patronato, Asociación de Antiguos Alumnos, Empresas Socias, Egresados, Alumnos, Personal, Proveedores, Organizaciones Empresariales y Administración.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad, son considerados a la hora de revisar las políticas comerciales, objetivos y la definición de nuevos indicadores, etc.

FUERM realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, a través del Comité de Calidad y la Comisión de Garantía Interna de Calidad.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

FUERM ha determinado que el alcance del sistema de gestión de la calidad es el siguiente:

"El diseño e impartición de formación para estudiantes, postgraduados y profesionales en las áreas de administración y dirección de empresas, medioambiente, tecnología, calidad, prevención de riesgos laborales y urbanismo, en las modalidades presencial y "on line".

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	9 de 27

La gestión de proyectos europeos y nacionales y transferencia tecnológica para empresas y universidad. El servicio de información, orientación e inserción profesional. El servicio de selección de personal”.

Para la determinación de dicho alcance FUERM ha tenido en consideración:

- Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- Los productos y servicios que FUERM presta a sus clientes y partes interesadas.

Este Manual es aplicable a todas las actuaciones realizadas por el personal que estén relacionadas con las actividades que en **FUERM** se desarrollan, siendo el objeto del presente Manual de Calidad el describir el Sistema de Calidad adoptado por **FUERM**, siendo de obligado cumplimiento en cualquiera de las operaciones que incidan en la calidad de los servicios prestados, de modo que se pueda asegurar que éstos satisfacen los requisitos contractuales fijados por el cliente, o los especificados por **FUERM**.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la **FUERM** se ajusta a las normas referenciadas en el punto 2 del presente manual, del que quedan excluidos los siguientes puntos:

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. **FUERM** considera que la trazabilidad de las mediciones **NO** es un requisito aplicable, ni la considerada como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de FUERM está disponible y se mantiene documentado.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

4.4.1 El Sistema de Gestión de la Calidad de **FUERM** se ajusta a lo especificado en la norma UNE-EN ISO 9001, y queda descrito en el presente Manual de Calidad, que sirve de guía para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la Calidad del servicio y en definitiva la satisfacción del cliente.

El Manual es de carácter general, por lo que puede ser entregado a los clientes como documento de presentación y descripción del Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, el resto de documentación del sistema no debe ser entregada, siendo su uso restringido y exclusivo al ámbito de **FUERM** o a quien ella autorice.

FUERM ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001.

FUERM ha desarrollado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y ha determinado:

- las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- la secuencia e interacción de estos procesos;
- y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- abordado los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- evaluando estos procesos e implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- mejorando los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	10 de 27

Los procesos determinados por **FUERM**, así como los necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, quedan recogidos en el Anexo 1 del presente manual.

4.4.2 FUERM de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia y para demostrar la adecuada implantación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos; y
- b) conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, de acuerdo con lo recogido en el PG02 Control de los registros.

5. Liderazgo.

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.1.1 Generalidades

La Dirección de **FUERM** es consciente de que la orientación al cliente es una parte fundamental de su responsabilidad, para ello, adopta una postura de Liderazgo y Compromiso para crear, mantener y comunicar a cada una de las personas que componen la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

Por tal motivo se ha implantado la LOPD y las medidas necesarias para la seguridad y protección de los datos de carácter personal de todas aquellas personas con las que **FUERM**, establece, o pueda establecer en el futuro, relaciones negociables o laborales en función del legítimo ejercicio de su actividad, y sobre las cuales recaba, registra y trata automatizadamente datos de carácter personal.

Nuestro modo de actuar se fundamenta en que los requisitos del cliente deben de ser conocidos por todos los componentes de **FUERM**, para aunar esfuerzos y dirigir nuestro trabajo hacia la satisfacción del mismo.

La Dirección de **FUERM** demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, en las reuniones del Patronato y de Dirección;
- b) asegurándose de que se establece la política de la calidad, recogida en el punto 5.2 de este Manual, y los objetivos de la calidad, recogidos en el Cuadro de Mando, para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la **FUERM**, recogidos en el Mapa de Procesos, Anexo 1 de este Manual;
- d) promoviendo con ello el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad están disponibles e identificados para cada uno de los objetivos y acciones asociadas;
- f) comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, a través de las reuniones, correo electrónico, revista, comunicados, etc.;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos, a través de los resultados obtenidos y gestionados en el Cuadro de mando;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- i) promoviendo la mejora, a través de la implantación y seguimiento de Acciones de mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente.

Uno de los principales objetivos de **FUERM** es lograr la satisfacción de sus clientes, tal y como queda

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	11 de 27

expresado en los compromisos anteriormente enunciados.

Las expectativas y requerimientos de los clientes de **FUERM** se integran en la organización a partir de los procesos anteriormente definidos, punto 4.4.1, y el grado de su cumplimiento se evalúa a través de la información suministrada a la prestación del Servicio, y de la realización de las encuestas efectuadas.

Nuestro modo de actuar se fundamenta en que los requisitos del cliente deben de ser conocidos por todos los componentes de **FUERM**, para aunar esfuerzos y dirigir nuestro trabajo hacia la satisfacción del mismo.

La Dirección de **FUERM** demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, recogidos en el punto 5.1.1 de este manual, a través de los resultados de los indicadores recogidos en el Cuadro de mando;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, identificados para cada uno de los procesos, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, identificando los cambios en las expectativas de los clientes que nos permitan reaccionar y adecuar la planificación de los procesos para mantener y aumentar su satisfacción;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política.

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

FUERM es consciente de la importancia que tiene consolidar una cultura de la calidad en el ámbito universitario, por lo que la considera un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes tanto de sus egresados, como de sus estudiantes y todo su personal sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general, por ello tiene implantado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad desde el año 2004.

En consecuencia, la Gerencia de **FUERM** dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos los grupos de interés que forman parte de **FUERM**; y se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su alcance, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo. Por todo ello, **FUERM** adquiere el compromiso de garantizar la calidad del Centro, basando sus actuaciones en el análisis de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Nuestra política de calidad persigue los siguientes objetivos generales:

- Proporcionar una formación continua dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y la sociedad en general.
- Facilitar de forma continua a todo el Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades y facilitar los recursos necesarios, según nuestras disponibilidades, para que puedan desarrollarlas.
- Conseguir implicar a todo el personal que desarrolla actividades en **FUERM** en un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta del Centro, proponiendo e implantando las acciones que se consideren oportunas en orden a la consolidación de una cultura de calidad.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	12 de 27

- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
- Establecer un proceso sistemático de actuación en orden a la recogida de información, evaluación, revisión, documentación y archivo de los procesos realizados que permita tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces.
- Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Garantía Interna de Calidad se mantienen efectivos y que son controlados y revisados de forma periódica.
- Orientar continuamente la Dirección y la gestión de FUERM a los objetivos de docencia e investigación.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Dirección de **FUERM** se asegura que la política de calidad:

- a) está disponible y se mantiene como información documentada, al estar publicada en su página web <http://www.fuem.es/> ;
- b) se comunica, entiende y aplica dentro de **FUERM**;
- c) está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Las responsabilidades y autoridades están definidas en las fichas de personal recogidas en el MOF, siendo comunicadas al personal por el responsable de RR.HH.

La Dirección de **FUERM** tiene asignadas las responsabilidades y autoridades para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma de referencia;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora, referidas en el punto 10.1 de este manual;
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la FUERM;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema.

6. Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, **FUERM** tiene en consideración las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de calidad puede lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

6.1.2 **FUERM** planifica:

- a) las acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:

- 1) integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de calidad referidos en el punto 4.4.; y
- 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	13 de 27

Las acciones tomadas por **FUERM**, para abordar los riesgos y oportunidades, son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios y están recogidas en el registro “Indicadores-Procesos-Riesgos- Acciones”.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 La Dirección de la **FUERM** tiene marcados objetivos de calidad para cada nivel de la organización y para cada una de las funciones relevantes del sistema de gestión de la calidad que la Dirección establezca.

Dichos objetivos:

- a) son coherentes con la política de la calidad;
- b) son medibles;
- c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) son objeto de seguimiento;
- f) se comunican; y
- g) actualizan, según corresponda.

FUERM mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad, a través de los registros “Indicadores-Procesos-Riesgos-Acciones” y el CMI.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, **FUERM** determina:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requieren;
- c) quién es el responsable;
- d) cuando se finaliza;
- e) cómo se evalúan los resultados.

6.3 Planificación de los cambios.

Cuando **FUERM** determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, de acuerdo a lo indicado en el punto 4.4.

Teniendo en consideración:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

FUERM tiene determinados y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, considerando:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) los que necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas.

FUERM es consciente de la decisiva importancia que supone contar con un equipo humano formado adecuadamente tanto en el aspecto técnico de su trabajo como en la gestión de calidad. La

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	14 de 27

capacitación del personal de todos los niveles es imprescindible para poder asegurar que se trabaja con el nivel de calidad previsto.

FUERM dispone en la actualidad de **20 empleados** aproximadamente, y se asegura que dicho personal, es el necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura.

FUERM dispone y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega al cliente.

Dicha infraestructura, incluye

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte,
- d) tecnologías de la información y la comunicación.

Al mismo tiempo tiene definidos planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones que están relacionados directamente con el servicio prestado al cliente, para asegurar que están en óptimas condiciones de funcionamiento, y conoce la capacidad de los equipos e instalaciones con los que se cuenta, lo que permite determinar la capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes.

Dichos planes se gestionan y controlan a través del "PG05 Compras y evaluación de proveedores", donde se identifican las actuaciones a realizar, responsables y calendario de actuación, entre otras informaciones.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

Entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, tales como.

- a) sociales;
- b) psicológicos;
- c) físicos.

FUERM determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los clientes como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus clientes.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades

FUERM determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para el seguimiento de los resultados, **FUERM** utiliza diferentes prácticas con las que comprueba la conformidad de sus productos o servicios como: métodos de observación, inspecciones, software de seguimiento, etc.

FUERM conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, de acuerdo con lo indicado en el "PG 02

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	15 de 27

Control de los registros”.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

FUERM considera que la trazabilidad de las mediciones **NO** es un requisito aplicable, ni la considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.

7.1.6 Conocimientos de la organización

FUERM tiene determinados, en el MOF, los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios; dichos conocimientos se mantienen y están a disposición del personal a través de la Intranet.

Cuando se plantean necesidades y tendencias cambiantes, **FUERM** considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través del Plan de Formación.

7.2 Competencia.

De acuerdo con lo indicado en el punto 7.1.2 de este manual, **FUERM** tiene:

- a) determinada la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, recogida en el MOF.
- b) se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, quedando recogidas dichas competencias en las respectivas fichas de personal;
- c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, desarrollando planes de formación para completar su competencia, quedando recogida en las fichas de personal correspondientes, siendo evaluadas dichas acciones en las reuniones del Comité de Calidad;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, en los registros indicados anteriormente.

Los planes de formación se establecen generalmente con carácter anual o bianual, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales.

La formación del personal queda recogida en la ficha de personal.

La evaluación de la eficacia de la formación recibida la realiza el responsable del departamento o área específica y se controla en las reuniones del comité de calidad, asegurándose con ello que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos.

7.3 Toma de conciencia.

FUERM se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad; su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

A través de la comunicación, participación, trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional.

7.4 Comunicación.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	16 de 27

FUERM determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo:

- qué comunicar;
- cuando comunicar;
- a quién comunicar;
- cómo comunicar;
- quién comunica.

La comunicación interna que realiza **FUERM** desde dirección y mandos, hasta los niveles inferiores, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo y criterios que se tomarán para su valoración, recibiendo a cambio su feedback.

Para una eficaz comunicación externa se han implantado diferentes medidas, como la gestión de las apariciones en los medios, revisión de los contenidos de la página web, conocer la información exterior respecto a nuestra actividad, establecer argumentarios para el personal en contacto con el exterior, patrocinar eventos de imparto público, campañas publicitarias, etc.

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de calidad de **FUERM** incluye:

- la información documentada requerida por la norma referenciada en el punto 2 de este manual;
- la información documentada que **FUERM** determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Dicha documentación se gestiona y controla de acuerdo con lo indicado en el procedimiento "PG01 Elaboración y control de la información documentada".

La documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Garantía Interna de Calidad de **FUERM**, es la recogida en el documento "Control documentación SGC".

La sistemática establecida sobre LOPD en **FUERM**, se recoge en el Manual "Normas de Seguridad – Manual para el Personal" y resto de documentación y procedimientos asociados.

7.5.2 Creación y actualización

Para la creación y actualización, de la información documentada, se ha desarrollado el procedimiento PG01 referenciado en el punto anterior, a través del cual **FUERM** se asegura de que sea apropiada:

- la identificación y descripción;
- el formato y los medios de soporte;
- la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, se controla de acuerdo a lo indicado en el "PG 02 Control de los registros", asegurándose de que:

- está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- está protegida adecuadamente.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, **FUERM** ha establecido las siguientes actividades, según corresponda:

- distribución, acceso, recuperación y uso;
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios;

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	17 de 27

d) conservación y disposición.

Todo ello se encuentra desarrollado en el PG01, así como la documentación de origen externo, que **FUERM** determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, incluida la identificación y control de la misma.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

8. Operación.

8.1 Planificación y control operacional.

FUERM planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de **FUERM**.

FUERM controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

Toda la información, que sobre dicha planificación se realiza, se describe y controla, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento "PG03 Control de las salidas no conformes".

FUERM se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados, de acuerdo a lo indicado en el punto 8.4.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente

En **FUERM** consideramos que una adecuada comunicación con el cliente es fundamental para poder ofrecerle un servicio satisfactorio.

Por ello, tenemos establecidas vías de comunicación con los clientes con la finalidad de obtener la información necesaria que nos permita mejorar nuestros servicios y al mismo tiempo:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

En **FUERM** disponemos de una página web (www.fuem.um.es) en la que el cliente tiene la posibilidad de realizar cualquier tipo de consulta acerca de las diferentes actividades.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	18 de 27

Disponemos también de una dirección de correo electrónico (fuem@um.es), donde el cliente puede exponer sus sugerencias o solicitudes de información.

Al mismo tiempo, en **FUERM** se mantienen también otras vías más convencionales de comunicación, como: teléfono y fax.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para poder ofrecer un servicio que reúna las condiciones demandadas por el cliente, es preciso conocer e identificar claramente cuáles son las necesidades del cliente y las características que él busca de nuestro servicio.

Conociendo estas características podemos introducir mejoras con el objeto de cubrir las expectativas y necesidades que el cliente nos indica.

Por todo ello, un aspecto clave es la correcta identificación de los requisitos del cliente que llevamos a cabo a través de nuestra área de Marketing y de atención al cliente, la realización de encuestas a clientes y estudios de mercado.

A través de estas herramientas y de su adecuado estudio, obtenemos la información precisa para tener correctamente identificados cuales son los requisitos que los clientes exigen y esperan de nuestros servicios.

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, **FUERM** se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por **FUERM**;
- b) **FUERM** puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

En el procedimiento "PG03 Control de las salidas no conformes" se indican los requisitos aplicables al servicio, especificados por el cliente, los no especificados pero necesarios para la realización correcta del servicio, los legales, los reglamentarios aplicables y cualquier otro requisito que **FUERM** considere necesario.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3.1 FUERM tiene establecida una sistemática para llevar a cabo la revisión de los requisitos expresados por el cliente, con la finalidad de asegurarse, antes de establecer una relación contractual, de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios que ofrece a los clientes, incluidos:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por **FUERM**;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Una vez analizados todos estos aspectos, establecemos nuestra mejor propuesta considerando aspectos técnicos, humanos y económicos para lograr satisfacer las necesidades del cliente, confirmando los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	19 de 27

8.2.3.2 FUERM conserva la información documentada, cuando es aplicable:

- sobre los resultados de la revisión;
- sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

FUERM también se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

Actualmente **FUERM** realiza el diseño y desarrollo de la actividad formativa, la cual está recogida en los procesos “**PR-PRG-01 Diseño de cursos**” y “**PR-PRG-02 Diseño de cursos in company**”.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, **FUERM** tiene en consideración:

- la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- la necesidad de la participación de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

FUERM determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar, considerando:

- los requisitos funcionales y de desempeño;
- la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- los requisitos legales y reglamentarios;
- normas o códigos de prácticas que **FUERM** se ha comprometido a implementar;
- las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Asegurándose de que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades, y que las contradictorias están resueltas.

FUERM conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

FUERM aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	20 de 27

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

FUERM se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

FUERM conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

FUERM identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

FUERM conserva la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

FUERM se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

FUERM ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de **FUERM**;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de **FUERM**;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de **FUERM**.

FUERM tiene determinados y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. **FUERM** conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	21 de 27

evaluaciones, quedando todo ello recogido en el procedimiento “PG 05 Compras y evaluación de proveedores”.

8.4.2 Tipo y alcance del control

FUERM se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a la capacidad de **FUERM** de entregar productos y servicios conformes, de manera coherente, a sus clientes.

Asegurándose además de que:

- a) los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad;
- b) están definidos los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) teniendo en consideración:
 - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, en la capacidad de **FUERM** de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

FUERM se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

FUERM comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipos;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con **FUERM**;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de **FUERM**;
- f) las actividades de verificación o validación que **FUERM**, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

FUERM tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	22 de 27

- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

FUERM utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

FUERM identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.

FUERM NO considera un requisito aplicable la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

FUERM cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma.

FUERM identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, **FUERM** informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

FUERM preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

FUERM cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, **FUERM** considera:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios

FUERM revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

FUERM conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

FUERM tiene implementadas disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	23 de 27

que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

FUERM conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, dicha información incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

FUERM tiene establecidas e implementadas las actividades necesarias para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados, dichas actividades se describen en el procedimiento "PG 05 Compras y evaluación de proveedores".

FUERM realiza inspecciones y seguimiento sobre los servicios prestados, para asegurarse que el nivel de calidad es el establecido, de esta forma cualquier evaluación que se sitúa por debajo de los niveles establecidos, permite adoptar medidas para subsanar las desviaciones, todo ello está recogido en el procedimiento "PG03 Control de las salidas no conformes".

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 FUERM se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

FUERM toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

FUERM trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Verificando la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 FUERM conserva la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;
- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

FUERM tiene determinado:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	24 de 27

- c) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

FUERM evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad en las reuniones del Comité de Calidad y del Comité de Garantía de Calidad, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.1.2 Satisfacción del cliente

FUERM realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas, análisis de las cuotas de mercado y retroalimentación del cliente, y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

9.1.3 Análisis y evaluación

FUERM analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

9.2 Auditoría interna.

9.2.1 FUERM lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) es conforme con:
 - 1) los requisitos propios de FUERM para su Sistema de Gestión de Calidad;
 - 2) los requisitos de las normas de referencia;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 FUERM ha desarrollado e implantado el “PG06 Auditorías internas” donde indica cómo:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene el programa de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que debe tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a **FUERM** y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.1 Generalidades

La Dirección de **FUERM** revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados, para

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	25 de 27

asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de **FUERM**.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) las oportunidades de mejora.

Y la información y los resultados del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad;
- c) las necesidades de recursos.

FUERM conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección y de las acciones propuestas en las Actas de Revisión del Sistema.

10. Mejora.

10.1 Generalidades.

FUERM determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo, incluyendo:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;
- c) la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

10.2.1 Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, **FUERM**:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;

Revisión:	01
Fecha:	Marzo/2017
Página	26 de 27

- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementa cualquier acción necesaria;
- d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, quedando todo ello recogido en el "PG04 Acciones correctivas".

10.2.2 FUERM conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua.

FUERM mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

FUERM considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Anexo 1: MAPA DE PROCESOS

