	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 1 de 13


MC MANUAL DE LA CALIDAD

ÍNDICE


1.	OBJETO:	3
2.	ALCANCE:	3
3.	REQUISITOS NO APLICABLES:	3
4.	REFERENCIAS:	4
5.	PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRIMASD	4
6.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y RESPONSABILIDADES	5
8.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD	7
9.	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:	8

<u>ELABORADO POR:</u>	<u>APROBADO POR:</u>
Responsable del SGC	Director:
Raúl de Andrés Pérez	Federico Morán
Fecha: 25 de julio de 2019	Fecha: 25 de julio de 2019

Versión	Fecha	MODIFICACIÓN
01	21/02/2014	Elaboración de primera versión tras incorporar la actividad de la ACAP a la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
02	15/07/2014	Introducción de mejoras sugeridas en auditoría interna: Descripción de la gestión de recursos materiales. Quitar organigrama y mapa de procesos que se mantienen como documentos independientes
03	19 de Marzo de 2017	Adaptación a nueva situación organizativa de la Fundación madri+d para el conocimiento.
04	10 de septiembre de 2017	Cambio para actualizar la sede de la Fundación

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 2 de 13

05	25 de julio de 2019	Actualización a la nueva sede y nuevo alcance.
----	---------------------	--

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 3 de 13

1. OBJETO:

El presente Manual de Calidad ha sido confeccionado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y tiene por objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad aplicado a la **Fundación para el Conocimiento Madrimasd**, en adelante Fundación Madrimasd, con el fin de asegurar que el servicio que presta responde a los requisitos y a la confianza que han depositado en la misma los ciudadanos y las Universidades de Madrid.

La descripción de este Sistema de Gestión de Calidad, incluye el Alcance del Sistema, la estructura organizativa y los procesos que la Fundación Madrimasd ha establecido para cumplir con los requisitos definidos en los estándares de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

También se asegura el cumplimiento con los “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior” definidos por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), en relación a las actividades de evaluación, certificación y acreditación de instituciones, programas y personas


Asimismo, el presente Manual de Calidad sirve como referencia en la implementación y mantenimiento del Sistema de Calidad, por lo que será permanentemente actualizado para cumplir con los requisitos establecidos en los estándares anteriormente mencionados.

2. ALCANCE:

El presente Manual es de aplicación a todos los documentos y registros del Sistema Interno de Gestión de Calidad (en adelante SIGC) de la Fundación Madrimasd generados en la prestación de los servicios dirigidos ***al ámbito de la calidad en educación superior dentro de un marco de cooperación nacional e internacional, durante las actividades de diseño y aplicación de sistemas de evaluación, certificación y acreditación de instituciones, programas y personas, a la realización de acciones de formación para terceros en materia de ciencia, tecnología y educación y a la certificación de mentores de emprendedores***

Esta actividad se lleva a cabo desde las oficinas localizadas en el Maestro Ángel Llorca nº 6 de Madrid.

3. REQUISITOS NO APLICABLES:

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 4 de 13

El punto 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 no es aplicación para la actividad desarrollada por la Fundación para el Conocimiento Madrimasd ya que por su naturaleza los servicios proporcionados no pueden ser medidos previo a su liberación, en particular mediante equipos de medida. Sí que se realiza un seguimiento de la actividad y una medida de la satisfacción de las partes interesadas, tras la prestación de los servicios.

4. REFERENCIAS:

El presente manual tiene se realiza de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

5. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRIMASD

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd es un espacio común dirigido a investigadores, empresarios, políticos y ciudadanos sobre ciencia y tecnología, un lugar donde unir recursos y voluntades para atender las exigencias de una nueva sociedad, la del conocimiento.

Por orden del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid se estableció el 19 de julio de 2002 la Fundación para el Conocimiento Madrimasd. La Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, la Confederación Empresarial Independiente de Madrid, la Asociación para el Progreso de la Dirección y la Dirección General de Investigación patrocinan la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.


A partir de Enero de 2014 la Fundación para el Conocimiento Madrimasd pasa a integrar la actividad de la extinta Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid. El 20 de diciembre de 2013 se modifican los estatutos de la Fundación para actualizarse a esta nueva situación.

El 2 de noviembre de 2015 se modifican los estatutos, cambiando la composición del Patronato, para dotar a la Fundación de una mayor independencia formal y reforzar sus vínculos con todos los agentes de interés del sistema científico, tecnológico y educativo de la Comunidad de Madrid.

La Fundación tiene por objeto contribuir a hacer de la calidad de la educación superior, la ciencia, la tecnología y la innovación un elemento clave de la competitividad y el bienestar de los ciudadanos.

Para la consecución de sus fines, la Fundación podrá realizar las siguientes actividades:

- a. Contribuir a la mejora de la educación superior mediante informes de evaluación y otros conducentes a la acreditación y certificación de la calidad en el ámbito

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 5 de 13

- universitario, así como a la medición del rendimiento del servicio público de la educación superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes, considerando el marco español, europeo e internacional.
- b. Evaluar y acreditar programas y proyectos de ciencia y tecnología.
 - c. Promover la protección y la transferencia del conocimiento y la tecnología desde las universidades y centros de investigación hacia el tejido empresarial.
 - d. Promover la creación, consolidación y crecimiento de empresas de base tecnológica.
 - e. Gestionar programas de investigación y formación, y fomentar la difusión de la ciencia y la innovación mediante la organización de actividades de información y divulgación, como premios, becas, publicaciones, congresos, seminarios u otras.
 - f. Promocionar Madrid como un lugar de excelencia internacional para la educación superior, la ciencia y la tecnología.
 - g. Realizar otras actividades que resulten necesarias para alcanzar los fines anteriores.

Para el desarrollo de los fines relacionados con la evaluación de la calidad en el ámbito universitario, la Fundación


- a. Fomentará la transparencia, la comparación, la cooperación y la competencia de las Universidades.
- b. Potenciará la mejora de la actividad docente e investigadora.
- c. Pondrá a disposición de la sociedad la información necesaria para favorecer la toma de decisiones, la excelencia y la movilidad de estudiantes y profesores.
- d. Dispondrá de un sistema interno de aseguramiento de la calidad, público, que incluya un mecanismo para recoger información interna y externa acerca de las actividades que desarrolla, y un procedimiento de evaluación y mejora continua.
- e. Se someterá a un proceso periódico de evaluación externa, al menos cada cinco años, con participación de especialistas internacionales.

6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y RESPONSABILIDADES

La estructura organizativa de la Fundación viene definida en su Organigrama. Las responsabilidades están definidas en cada documento del sistema (procedimientos y procesos), además de en las Fichas de Perfiles de Puestos de Trabajo.

7. SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA DE GARANTÍA DE CALIDAD:

Con el fin de adecuar la actividad de la Fundación al modelo de la Norma UNE-EN-ISO 9001, a los “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior” definidos por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y a las directrices del European Consortium for Accreditation

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 6 de 13

(ECA), la Fundación ha implantado un Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), desarrollado a través del presente Manual y el resto de documentación en él referenciada.

Se ha establecido un Mapa de Procesos, en el que se han determinado:


- Los procesos estratégicos relacionados con la Dirección de la Fundación.
- Los procesos que son necesarios para la gestión de la calidad y para la mejora continua de la efectividad del sistema.
- Los procesos operativos que son los que enmarcan la actividad principal de la Fundación.
- La secuencia e interacción entre los mismos.

Los procesos estratégicos son los vinculados a la Dirección de la Fundación Madrimasd e incluyen:

- La definición de la política y objetivos de calidad, así como de la estructura organizativa de la Fundación Madrimasd.
- La revisión por la Dirección del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- La coordinación técnica de actividades.
- El funcionamiento del Comité de Evaluación y Acreditación
- El funcionamiento del Comité de Evaluación y Verificación
- El funcionamiento del Comité de Reclamaciones.
- La incorporación en los planes de actuación de la Fundación a las recomendaciones del Consejo de Expertos.

Los procesos operativos o de producción que influyen directamente en la calidad de nuestros servicios son objeto de una descripción detallada en una preocupación permanente de control y de mejora continua. Tal es el caso de los procesos relacionados con:

- El ciclo de Desarrollo del Diseño de Modelos de Evaluación, de Certificación o Acreditación de instituciones, programas y personas.
- El ciclo de Desarrollo de la Implantación de Sistemas de Evaluación y de Acreditación o Certificación de instituciones, programas y personas.
- La realización de acciones de formación para usuarios externos, en materias relacionadas con la ciencia, la tecnología, la transferencia tecnológica y la educación superior.

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 7 de 13

- Certificación de mentores de emprendedores.

Con el fin de garantizar su adecuado desempeño y permitir su mejora han descrito también los siguientes procesos de soporte relacionados con la actividad productiva:

- Control de la Documentación y los Registros.
- Contratación y Gastos
- Gestión de Convenios.
- Formación del Personal.
- Participación de Expertos en Sistemas de Evaluación.

El control y la mejora de los procesos se llevan a cabo a través de los procesos de medición, análisis y mejora que incluye:


- Las auditorías internas y externas.
- Las no conformidades, acciones preventivas y correctivas.
- La satisfacción del cliente.
- Los indicadores de seguimiento y medición de los procesos.
- La evaluación de los proveedores
- La evaluación de los evaluadores de la Fundación.

A través de estos controles se recoge y analiza la información necesaria para que la Dirección tome decisiones, planifique mejoras, revise y establezca objetivos, y otras acciones que permitan alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos desarrollados en la Fundación.

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

La documentación del Sistema de Calidad se estructura en los siguientes niveles:

- **Documentación de carácter general.** Incluye los siguientes documentos:
 - **Política de Calidad:** Es el documento de primer nivel del Sistema de Calidad.
 - **Manual de Calidad:** Expresa de forma ordenada las directrices generales de actuación de la Fundación Madrimasd para las actividades con influencia en la calidad.
 - **Organigrama de la Fundación Madrimasd.** A nivel funcional.
 - **Mapa de procesos.**

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 8 de 13

- **Objetivos de Calidad:** Los objetivos de calidad son elaborados, revisados y aprobados por la Dirección a lo largo del primer trimestre del año.

- **Procesos del SIGC.** La finalidad de los mismos es describir cómo se llevan a cabo las distintas actividades y los responsables de realizarlas.


Quando se considere necesario desarrollar un proceso de manera pormenorizada se elaborarán las instrucciones técnicas que sean necesarias.

La documentación de origen externo consistirá en las normas legales de aplicación a la actividad de la Fundación, así como otra documentación relevante para la actividad de la Fundación generada o recopilada fuera de los procesos de actividad ordinaria de la Fundación.

9. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Entre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación para el Conocimiento Madrid basados en los estándares establecidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, se encuentran:

- **Comprensión de la organización y de su contexto:** se da cumplimiento a dicho requisito a través del procedimiento PE01 Establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad y Revisión del Sistema, en el que se valora el contexto de la organización. Además los propios estatutos de la Fundación establecen el marco de actuación.
- **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** Todos los procesos y actividades de la Fundación se establecen atendiendo a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que incluyen, sin limitarse a, la administración regional, la comunidad investigadora y educativa de la región de Madrid, incluyendo a las instituciones y a las personas que la constituyen, los agentes relacionados con el emprendimiento y la creación de empresas de base tecnológica, las empresas y la sociedad civil en general.
- **Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.** El alcance del sistema de gestión de calidad es establecido por la Dirección de la Fundación y se revisa periódicamente para adaptarlo a los cambios en los requisitos y necesidades.
- **Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.** La Fundación ha establecido un sistema de gestión de calidad que mantiene y actualiza


 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 9 de 13

periódicamente y que es un pilar para garantizar el buen desempeño de sus actividades.

- **Liderazgo:** La gestión de todos los procesos de la Fundación es liderada por la Dirección, cuyo compromiso garantiza el buen desempeño de todos los procesos.
- **Enfoque al cliente:** el Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- **Política de la calidad:** el Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd elabora y aprueba la política de calidad de la Fundación y la comunica:
 - **Internamente:** a todo el personal de la Fundación mediante la ubicación de la misma en la Intranet.
 - **Externamente:** a través de la página web de la Fundación.

La política es revisada anualmente por el Director.

- **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** El Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd establece las responsabilidades dentro de la Fundación, en particular y en relación con el sistema de gestión de la calidad, ha designado una persona como Representante de la Dirección que, con independencia de otras responsabilidades, tiene las siguientes responsabilidades:
 - Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
 - Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- **Acciones para abordar riesgos y oportunidades.** La Fundación ha establecido los procesos necesarios para identificar los riesgos y oportunidades y actuar frente a los mismos. En concreto el análisis de la situación de la Fundación se realiza de acuerdo al procedimiento PE01 Establecimiento de la

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 10 de 13

Política y Objetivos de Calidad y Revisión del Sistema, y las acciones derivadas se gestionan a través del procedimiento

- **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:** el Director de la Fundación aprueba y despliega en cada uno de los niveles de la Fundación un Plan anual de los objetivos determinados en el último cuatrimestre del año. Los objetivos han de ser cuantificables, medibles y consecuentes con la política de calidad establecida e incluyen las responsabilidades, los recursos y la planificación en el tiempo para lograr la consecución de los mismos.

- **Planificación de los cambios.** La Fundación realiza una planificación de sus actividades a través de planes estratégicos plurianuales y planes de actuación de carácter anual. Además, para todos los procesos relacionados con el alcance se establecen y documentan los objetivos, actividades, responsables, plazos e indicadores.

- **Recursos:** la Fundación para el Conocimiento Madrimasd define los puestos de trabajo en los que consta la formación, las funciones y responsabilidades y la experiencia necesarios para cubrir cada puesto de trabajo.


La Fundación para el Conocimiento Madrimasd desarrolla su actividad en unas oficinas situadas en la calle Duque de Medinaceli nº2 propiedad de la Comunidad de Madrid. Todos los servicios necesarios para el mantenimiento y actualización de los mismos son encomendados a empresas de competencia acreditada.

La Dirección impulsa un ambiente de trabajo adecuado, tanto en lo relativo a los factores físicos, como a los relacionados con la satisfacción y realización de las personas de la organización.

- **Conocimientos de la organización.** La base de la actividad de la Fundación es el capital intelectual (conocimientos personales, relaciones con agentes interesados y conocimiento codificado). En la planificación de las actividades de la Fundación, la gestión del conocimiento y la incorporación de nuevo conocimiento a la organización es un elemento clave.


- **Competencia.** La competencia del personal, relacionada con la gestión del capital intelectual es un elemento clave de la Fundación. Los procesos relacionados con la gestión del personal de la Fundación permiten asegurar la competencia de todas las personas para las tareas que realizan.

- **Toma de Conciencia.** La Fundación mediante las reuniones de coordinación interna, de revisión por la dirección y las comunicaciones habituales se encarga de que todo el personal implicado conozca la política de calidad, los objetivos de

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 11 de 13

calidad, y la contribución e implicación necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la organización.

- **Comunicación:** Dada las características de la organización, se puede comprobar que las comunicaciones internas son las apropiadas para las dimensiones de la Fundación y que se efectúan considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de e-mails, comunicaciones verbales y de acuerdo a lo descrito en PE02 Coordinación Técnica del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- **Información Documentada.** Se da cumplimiento a dicho requisito a través del procedimiento de Control de la Documentación y de los Registros, PS01.
- **Planificación y control operacional.** La Fundación planifica sus actividades mediante planes estratégicos plurianuales, planes de actuación anuales y una planificación de la operativa de los procesos a través de las fichas de seguimiento de procesos. A través de estos mecanismos se establecen los criterios, recursos y medios de control para una adecuada prestación de servicios.
- **Requisitos para los productos y servicios.** La Fundación revisa continuamente cuales son los requisitos de todos los grupos de interés afectados en relación a sus servicios, así como los cambios que pudieran darse en los mismos. Esto se realiza a través de los procesos estratégicos de la Fundación.
- **Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** Todos los servicios que presta la Fundación tienen un proceso de diseño y desarrollo adecuado a las características de los mismos. En particular el procedimiento PO01 de Diseño de Modelos de Evaluación, Certificación y Acreditación en el ámbito de la educación terciaria.
- **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.** La Fundación trabaja en estrecha colaboración con personal externo que participa de sus actividades, a través de los órganos de evaluación de la calidad universitaria, como proveedores de productos clave o como profesores en los cursos que imparte. Para todos ellos se establecen los controles adecuados a la naturaleza del servicio/producto que facilitan. En particular se han establecido dos procedimientos, el PM05 Evaluación y Reevaluación de Proveedores y el PM06 Evaluación y Reevaluación de Evaluadores y Comités de Evaluación.
- **Producción y provisión del servicio.** La Fundación controla la ejecución de los servicios que presta y la interacción de todos los intervinientes, tanto personal de la Fundación, evaluadores, proveedores clave y receptores de los servicios de la Fundación. Para ello se establecen y difunden los protocolos

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 12 de 13

- **Liberación de los productos y servicios.** La Fundación se asegura de que los servicios que presta son conforme con los requisitos y que se han llevado a cabo todas las etapas y verificaciones necesarias antes de su liberación. En particular los procesos de evaluación de la calidad en educación superior constan de varias etapas de revisión y supervisión antes de liberar los informes finales. En el caso de las acciones de formación se realizan las comprobaciones pertinentes sobre la calidad de la docencia a impartir.


- **Control de salidas No Conformes.** A través del proceso relativo a las “No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas” incluido dentro de los procesos de seguimiento, medición y mejora, se establece la metodología a seguir para definir las responsabilidades y controles necesarios para tratar un servicio no conforme. La eliminación de la causa de la no conformidad es una acción correctiva.

- **Seguimiento, medición, análisis y evaluación.** La Fundación incorpora en sus procesos la inclusión de indicadores y sistemas de análisis de los aspectos críticos que permitan hacer realidad el ciclo PDCA en sus actividades. Cada uno de los procesos operativos lleva asociados los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados que impulsan este modelo de mejora continua.

- **Auditoría Interna.** La planificación de las auditorías internas se realizan de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de Auditorías Internas de los procesos de medición y mejora.

- **Revisión por la Dirección:** La Revisión por la Dirección se lleva a cabo con carácter anual, a lo largo del último cuatrimestre del año para el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de la Fundación durante el año y el planteamiento de los objetivos para el año siguiente.
Habrán otras dos revisiones por la Dirección, una en el primer cuatrimestre del año para ajustar los objetivos planteados en el último cuatrimestre del año anterior, al presupuesto definitivo aprobado de cara a corregir las posibles desviaciones presupuestarias, y otra en el segundo cuatrimestre del año para revisar la evolución de la actividad de la Fundación.
Asimismo, podrán plantearse reuniones extraordinarias si el Director Gerente lo considera oportuno, tal y como se describe en PE01 Establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad y Revisión del Sistema.

- **Mejora.** La Fundación considera la Mejora Continua el medio necesario para el desarrollo de sus actividades, para cumplir con los requisitos de los clientes y aumentar la satisfacción de todos los grupos de interés relacionados.

 fundación para el conocimiento madrid	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC
		EDICIÓN:5
		pág 13 de 13

- **No Conformidad y acción correctiva.** A través del procedimiento PM02 No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas incluido dentro de los procesos de seguimiento, medición y mejora, se establece la metodología a seguir para definir las responsabilidades y controles necesarios para tratar además de los servicios No Conformes, cualquier otra No Conformidad que se identifique en el sistema. La eliminación de la causa de la no conformidad es una acción correctiva.
- **Mejora continua.** la organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las Acciones Correctiva y Acciones Preventivas y la revisión por la Dirección.