

Proceso	Gestión de la Calidad	Estado	ACTIVO
Responsable	Responsable de Calidad	Aprobación	Dirección
Elaborado por	Responsable de Calidad	Fecha elaboración	16/09/2023
Revisado por	Jesus, Eduardo	Fecha revisión	[16/09/2026]

1. Objeto

Establecer la sistemática utilizada por Fundación Juan Ciudad para realizar el seguimiento, control, evaluación y mejora de su Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que los procesos se desarrollan conforme a los requisitos definidos y que las desviaciones, incidencias, no conformidades y oportunidades de mejora son identificadas, tratadas, seguidas y evaluadas.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica al conjunto de procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de Fundación Juan Ciudad. Comprende el seguimiento del sistema, el control de la información documentada, la gestión de indicadores, incidencias, no conformidades y acciones de mejora, las auditorías internas, el análisis de resultados y el apoyo a la revisión por la Dirección.

La planificación anual del sistema, incluido el análisis del contexto, las partes interesadas, los riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad y la Revisión por la Dirección, se desarrolla conforme al P-01 Planificación. P-02 proporciona y consolida la información necesaria para dicha revisión y realiza el seguimiento de los acuerdos que le correspondan.

3. Requisitos asociados

- ISO 9001: 7.5 Información documentada.
- ISO 9001: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- ISO 9001: 9.2 Auditoría interna.
- ISO 9001: 9.3 Revisión por la Dirección.
- ISO 9001: 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- ISO 9001: 10.3 Mejora continua.

4. Responsabilidades

4.1. Dirección

- Aprobar la Política de Calidad y los principales documentos del sistema.
- Aprobar las modificaciones relevantes del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar su adecuación, eficacia y resultados conforme al P-01 Planificación.
- Facilitar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema.

4.2. Responsable de Calidad

- Coordinar el mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar que la documentación vigente se encuentra identificada y disponible.
- Coordinar el catálogo, la medición y el seguimiento de indicadores.
- Coordinar la gestión de incidencias y no conformidades y realizar el seguimiento de las acciones correctivas.
- Coordinar y seguir las acciones de mejora.
- Coordinar las auditorías internas y preparar la información necesaria para la revisión por la Dirección.
- Comprobar el seguimiento de los acuerdos y acciones derivados del sistema.

4.3. Responsables y personal de los procesos

- Aplicar los procedimientos e instrucciones vigentes.
- Facilitar la información necesaria para el seguimiento de los procesos.
- Comunicar incidencias, desviaciones, quejas u oportunidades de mejora.
- Participar en el análisis y tratamiento de las no conformidades cuando corresponda.
- Ejecutar las acciones de las que sean responsables dentro de los plazos establecidos.

5. Desarrollo del proceso

5.1. Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

El Responsable de Calidad realizará un seguimiento periódico del funcionamiento del sistema utilizando, entre otras fuentes, los indicadores de los procesos, incidencias y no conformidades, acciones correctivas y de mejora, auditorías, resultados de evaluación,

satisfacción de las partes interesadas, seguimiento de objetivos y resultados de programas y proyectos. El seguimiento deberá permitir identificar desviaciones, tendencias, necesidades de modificación y oportunidades de mejora.

5.2. Control de la información documentada

El control de la información documentada se realizará conforme a la IT-02-01 Control de la información documentada. Como criterio general:

- OneDrive constituye el espacio de trabajo y archivo operativo de la documentación del sistema.
- Web Calidad constituye el listado maestro oficial y el punto de puesta a disposición de la documentación controlada vigente.
- La publicación en Web Calidad se realizará mediante copia PDF definitiva aprobada; la nueva edición sustituirá a la vigente sin eliminar el histórico anterior.
- Las fichas documentales de Web Calidad identificarán, como mínimo, el código, título, tipo documental, proceso relacionado, responsable, localización de origen, estado y ediciones publicadas.
- Los documentos obsoletos se conservarán cuando sea necesario mantener su trazabilidad y no deberán presentarse como documentación vigente.

El antiguo R-Listado de documentación se conservará únicamente como documentación histórica. No se mantendrá un registro Excel paralelo ni se creará un formulario vacío equivalente, al quedar su función asumida por Web Calidad.

5.3. Indicadores

El catálogo de indicadores disponible en la aplicación corporativa constituye la fuente oficial de definición y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad. La definición, fuente, periodicidad, responsabilidad, fórmula, unidad de medida y resultado esperado se gestionarán en dicho catálogo conforme a la IT-02-02 Medición y seguimiento de indicadores.

El antiguo Listado de indicadores en hoja de cálculo se conservará como histórico y no se mantendrá como registro paralelo. Los resultados obtenidos se utilizarán para el seguimiento de procesos, la evaluación, la planificación anual y la revisión por la Dirección.

5.4. Incidencias y no conformidades

Cualquier persona implicada en el Sistema de Gestión de la Calidad podrá comunicar una incidencia relacionada con alguno de sus procesos. Se entiende por incidencia cualquier hecho, dificultad, desviación o circunstancia que requiera análisis, tratamiento o seguimiento.

Una incidencia tendrá la consideración de no conformidad cuando exista incumplimiento de un requisito aplicable, ya sea interno, normativo, legal, contractual, establecido por una convocatoria o financiador, o definido en el propio Sistema de Gestión de la Calidad. La existencia de una incidencia no implica necesariamente la existencia de una no conformidad.

Las incidencias y no conformidades se registrarán y gestionarán mediante la aplicación corporativa conforme a la IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades. El antiguo R-Gestión Incidencias se conservará como documentación histórica y no se mantendrá un registro paralelo en hoja de cálculo.

- identificación del requisito incumplido, cuando proceda;
- análisis de la causa;
- definición de acciones;
- responsable y plazo;
- seguimiento;
- comprobación de eficacia cuando resulte aplicable;
- cierre documentado.

5.5. Acciones de mejora

Las oportunidades de mejora que no respondan a un incumplimiento se gestionarán como acciones de mejora y se registrarán en el módulo específico de la aplicación corporativa. Podrán proceder de propuestas del equipo, resultados de indicadores, análisis de procesos, auditorías, evaluaciones, revisión por la Dirección, uso de las aplicaciones o necesidades detectadas durante la gestión de programas y proyectos.

El antiguo R-Acciones de mejora se conservará como documentación histórica. No se mantendrá un registro Excel paralelo ni un formulario vacío equivalente.

5.6. Auditorías internas

El Sistema de Gestión de la Calidad será objeto de auditorías internas periódicas conforme a la planificación establecida. Cada auditoría deberá disponer de la evidencia suficiente de su planificación, realización y resultados, incluyendo el correspondiente informe o registro equivalente. Las no conformidades detectadas se incorporarán al sistema electrónico de incidencias y no conformidades para su seguimiento y cierre.

5.7. Apoyo a la Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se gestiona en el P-01 Planificación. El Responsable de Calidad preparará y consolidará la información necesaria, incluyendo resultados de auditorías, evolución de indicadores, cumplimiento de objetivos, incidencias y no conformidades, acciones correctivas y de mejora, resultados de evaluación y satisfacción, cambios relevantes del sistema y necesidades de recursos. Los acuerdos que correspondan al ámbito de Calidad serán objeto de seguimiento.

5.8. Mejora continua

La información obtenida mediante el seguimiento de los procesos será utilizada para mejorar progresivamente la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Las modificaciones de procedimientos, instrucciones, herramientas o metodologías que afecten a información controlada deberán quedar documentadas y publicadas conforme al sistema de control documental vigente.

6. Registros asociados

- Registro electrónico de incidencias y no conformidades - aplicación corporativa.
- Registro electrónico de acciones de mejora - aplicación corporativa.
- Catálogo y resultados de indicadores - aplicación corporativa.
- Listado maestro de documentación y control de ediciones - Web Calidad.
- Informes y registros de auditoría.
- Acta de Revisión por la Dirección y R-Planificación, gestionados conforme al P-01.
- Registros históricos anteriores a la implantación de las aplicaciones, conservados sin modificación.

Cuando una aplicación se defina como fuente oficial de un registro, no se mantendrán registros paralelos en hojas de cálculo salvo necesidad justificada.

7. Documentación relacionada

- Manual de Gestión de la Calidad.
- Política de Calidad.
- P-01 Planificación.
- IT-02-01 Control de la información documentada.
- IT-01 Gestión de incidencias y no conformidades.
- IT-02-02 Medición y seguimiento de indicadores.
- Web Calidad y aplicaciones corporativas definidas como fuente oficial de registros.

8. Seguimiento del proceso

El seguimiento del proceso de Gestión de la Calidad se realizará mediante los indicadores aprobados para cada periodo y mediante el análisis conjunto de la evolución de incidencias y no conformidades, cumplimiento de plazos de tratamiento, eficacia de las acciones correctivas, grado de cumplimiento de objetivos, resultados de auditorías y estado de las acciones de mejora. Los resultados se considerarán en la planificación y en la Revisión por la Dirección.

Control de revisiones

Edición	Fecha	Descripción del cambio	Aprobación
01	01/01/2023	Edición inicial del procedimiento.	[Dato histórico]
02	[completar]	Revisión anterior del procedimiento.	[completar]
03	[dd/mm/aaaa]	Revisión integral: registros electrónicos como fuente oficial; Web Calidad como listado maestro documental; separación P-01/P-02; control documental e indicadores mediante instrucciones específicas; conservación del histórico sin registros paralelos.	[Dirección]