

IdiPAZ

Instituto de Investigación
Hospital Universitario La Paz

Código:	IdiPAZ-MA-01 Manual de calidad corporativo Ed. 09 25-09-2025
Elaborado por:	Comisión de Calidad del IdiPAZ
Revisado por:	Coordinador de la Comisión de Calidad del IdiPAZ
Validado por:	Comisión de Calidad del IdiPAZ
Aprobado por:	Comisión Delegada del IdiPAZ
Fecha entrada en vigor:	25/09/2025

Este documento está protegido por derechos de autor y su titularidad corresponde a la FIBHULP. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o cualquier otro uso total o parcial sin la autorización de su titular.

CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES		
FECHA	EDICIÓN	MODIFICACIÓN
28.10.20	2.7	<p>Mención a la nueva revisión del contexto realizada en 2020, con motivo de la reedición del plan estratégico 2020-2024. Punto 4.1.</p> <p>Ampliación de la definición del alcance del sistema. Punto 4.3.</p> <p>Inclusión de nuevos procesos, perfiles y funciones clave de las plataformas que se incorporan al alcance en noviembre de 2020. Anexos 1 y 2.</p>
10.11.21	2.8	<p>Cambios de codificación a lo largo del todo el Manual.</p> <p>Actualización y ampliación del alcance (unidades, plataformas y órganos que se incorporan en diciembre de 2021). Punto 4.3.</p> <p>Supresión del organigrama y referencia al que está en internet. Punto 5.3.</p> <p>Referencias al plan corporativo de comunicación. Punto 7.2.</p> <p>Supresión del Manual de los mapas de procesos individuales y de fichas de definición de dichos procesos (antiguo Anexo 1) así como las definiciones organizativas y perfiles de puestos de trabajo (antiguo Anexo 2)</p>
22.09.22	3	<p>Actualización de los alcances de las UPOs. Punto 4.3.</p> <p>Inclusión de referencias a registros propios en el proceso de evaluación de proveedores. Punto 8.4.1.</p>
16.02.23	4	<p>Actualización tanto del Manual como del Mapa de procesos del IdiPAZ haciendo referencia en el mismo a las novedades de la norma UNE 16602:2021.</p> <p>Actualización del punto 7.1 de recursos; 7.2 de comunicación y el punto 7.3.2 de control de los documentos.</p> <p>Inclusión del nuevo organigrama y del nuevo mapa de procesos del IdiPAZ.</p>
26.09.24	5	<p>Actualización de los componentes del IdiPAZ. Punto 1.1</p> <p>Actualización de los requisitos relativos al contexto y a la planificación de objetivos contemplando los requisitos específicos de Responsabilidad Social y Objetivos de Desarrollo Sostenible. Punto 4.1 y punto 6.2</p> <p>Actualización del alcance del Sistema de Gestión: listado de UPOs e inclusión de los referenciales sobre Responsabilidad Social y Objetivos de Desarrollo Sostenible. Punto 4.3</p> <p>Inclusión de la política de Responsabilidad Social y ODS. Punto 5.2</p>
28.02.25	6	Actualización de las UPOs dentro del alcance del Sistema y adaptación del formato
07/03/2025	7	Nueva actualización de las UPOs incluidas en el alcance del SIG IdiPAZ/FIBHULP, se aplican los cambios al Mapa de Procesos de IdiPAZ
04/04/2025	8	Para dar respuesta al punto 5.2. de la Norma ISO 9001:2015, se codifica y gestiona la Política de Calidad como información documentada asociada al SIG IdiPAZ/FIBHULP de manera independiente al Manual de Calidad (IdiPAZ-Política de Calidad Ed. 08 04-04-2025).

25/09/2025	9	Actualización de los alcances de las UPOs (Punto 4.3) y del Mapa de procesos del IdiPAZ, según el nuevo escenario del SIG (Punto 4.4). Revisión y actualización de la tabla del punto 2 (Correspondencia puntos de las normas/sistema documental), incluyendo los referenciales de aplicación. Se incluye una marca de agua para proteger los derechos de autor y la propiedad del contenido del documento. Se revisa el contenido para mejorar su claridad y eficiencia comunicativa, optimizando la comprensión del manual.
------------	---	---

Este documento está protegido por derechos de autor y su titularidad corresponde a la FIBH/IdiPAZ. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o cualquier otro uso total o parcial sin la autorización de su titular.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	6
1.1.	OBJETO DE ESTE DOCUMENTO	6
1.2.	REDUCCIÓN EN EL ALCANCE	6
2.	CORRESPONDENCIA PUNTOS DE LAS NORMAS/SISTEMA DOCUMENTAL	7
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	8
4.1.	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	8
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	8
4.3.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN CUBIERTO POR ESTE MANUAL	8
4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	10
5.	LIDERAZGO	12
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	12
5.2.	POLÍTICAS DE GESTIÓN	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 Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	13
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	13
7.	APOYO	13
7.1.	RECURSOS	13
7.1.1.	Competencia:	13
7.1.2.	Infraestructura	13
7.1.3.	Entorno de trabajo	14
7.1.4.	Recursos de seguimiento y medición	14
7.1.5.	Apoyo a la I+D+i	14
7.2.	COMUNICACIÓN	14
7.3.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	15
7.3.1.	Manual de la Calidad	16
7.3.2.	Control de la información documentada	16
7.3.3.	Control de los registros	16
8.	OPERACIÓN	16
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	16
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	17
8.2.1.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	17
8.2.2.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	17
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	17
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	17
8.4.1.	Proceso de compras	17
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	17
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio	17
8.5.2.	Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio	17
8.5.3.	Identificación y trazabilidad	18
8.5.4.	Propiedad del cliente y preservación del producto	18
9.	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	18
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	18
9.1.1.	Satisfacción de las partes interesadas	18
9.1.2.	Seguimiento y medición de los procesos	18

9.2.	AUDITORÍAS INTERNAS.....	18
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	19
10.	MEJORA.....	19
10.1.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	19
10.2.	MEJORA CONTINUA.....	19

Este documento está protegido por derechos de autor y su titularidad corresponde a la FIBHULP. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o cualquier otro uso total o parcial sin la autorización de su titular.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de la estructura del Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz, la **Comisión de Calidad** es la encargada de ofrecer el soporte para el desarrollo de iniciativas de mejora en el marco del Instituto.

I.1. OBJETO DE ESTE DOCUMENTO

Este documento tiene por objeto definir el Sistema Integrado de Gestión (SIG) aplicable a todas las unidades del IdiPAZ y dar a conocer la política aprobada por su Dirección en cuanto a los diferentes referenciales de aplicación. Asimismo, persigue el requisito legal de constituirse como una guía escrita que asegure la calidad, la ética y la buena práctica científica en investigación y el cumplimiento de las disposiciones legales y los principios comúnmente aceptados en este ámbito de actuación.

I.2. REDUCCIÓN EN EL ALCANCE

No son aplicables los siguientes requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 por las razones que se exponen seguidamente:

- Apartado f), requisito 8.5.1 “Control de la producción y de la provisión del servicio”:
- Requisitos referidos a la validación y revalidación periódica de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ya que estos son de carácter puramente administrativo.

Este documento está protegido por derechos de autor y su titularidad corresponde a la FIBHU. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o cualquier otro uso no autorizado sin la autorización de su titular.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

UPO

Unidades, Plataformas y Órganos Colegiados integrados en diversas áreas funcionales y que conforman la estructura organizativa del IdiPAZ/FIBHULP.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El contexto en donde se desarrollan las actividades del IdiPAZ es analizado regularmente teniendo en cuenta los factores externos e internos que pudieran afectar a su capacidad para ser un espacio de investigación biomédica multidisciplinar orientada a la traslación clínica y la transferencia tecnológica. Se responde de esta manera a los requisitos específicos establecidos en el artículo 5 del Real Decreto 279/2016, entre otros.

Del análisis de las interrelaciones entre cada uno de dichos factores se obtienen conclusiones que permiten establecer estrategias para el mantenimiento de la mejora continua de la organización. El estudio más reciente del contexto de la organización es el correspondiente al realizado en el Plan Estratégico de Investigación e Innovación vigente.

Asimismo, el análisis del contexto se revisa anualmente para determinar las cuestiones externas e internas que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos en la estrategia de sostenibilidad. Se identifican las áreas con alta probabilidad de tener impactos tanto negativos como positivos relacionados con los asuntos materiales de la organización. Se lleva a cabo la correspondiente evaluación de impactos de responsabilidad social los cuales son tenidos en cuenta a la hora de establecer objetivos para lograr los resultados de la estrategia de sostenibilidad determinada por el IdiPAZ.

Análisis similares son también llevados a cabo, mediante la herramienta DAFO, en las distintas UPOs lo que les facilita el establecimiento de sus propias estrategias de futuro asegurando su alineación con las definidas a nivel institucional.

“Consultar procedimientos IdiPAZ-PG-10. Contexto y partes interesadas, IdiPAZ-PG-11. Identificación y evaluación de aspectos de responsabilidad social e IdiPAZ-PG-12. Cumplimiento requisitos modelo ODS”

4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

IdiPAZ desarrolla sus actividades orientándose a satisfacer los intereses de los grupos de interés que ha identificado para cada UPO y, de forma global, para el conjunto del Instituto.

El conocimiento de las necesidades y expectativas de estos colectivos deriva de la posibilidad de descubrir nuevas oportunidades y estrategias de desarrollo, la obtención de recursos, el intercambio y transferencia de conocimiento, el desarrollo de nuevas tecnologías, la comercialización de nuevos productos, el acceso a los últimos avances tecnológicos en el mercado o contribuir a la actividad y normal funcionamiento del IdiPAZ en diferentes ámbitos.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-10. Contexto y partes interesadas”

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN CUBIERTO POR ESTE MANUAL

El ámbito del SIG que se describe en este documento abarca a todas las unidades, órganos y plataformas constituyentes del IdiPAZ en lo relativo al Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión I+D+i, el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, y la Estrategia de Sostenibilidad y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030 de Naciones Unidas en cuanto a los referenciales de aplicación (ISO 9001:2015, UNE 166002:2021, IQNET SR-10 y Modelo de Estrategia sostenible-ODS), y asimismo incluídasel alcance del SIG IdiPAZ/FIBHULP (UPO).

Siempre que una UPO se incorpore al alcance del certificado del Instituto, deberá adoptar y adaptar el sistema de gestión descrito en este manual, el cual será actualizado en consecuencia tras las ampliaciones de alcance pertinentes.

Actualmente, el alcance se refiere a los procesos de los siguientes UPO, según sus actividades:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nombre de la UPO	Código de la UPO	Alcance
Comisión de Calidad: órgano.	CC	Gestión del plan de calidad del Instituto de Investigación Sanitaria y apoyo a la dirección para el desarrollo de acciones de mejora. Gestión y tratamiento de las opiniones de las partes interesadas del Instituto.
Apoyo solicitud de proyectos: unidad.	ASP	La búsqueda de convocatorias para la obtención de financiación. Apoyo a la preparación de propuestas de convocatorias competitivas. Mentorización de investigadores para la solicitud de proyectos de investigación en salud en la convocatoria de la AES (Programa Mentor). Mentorización de investigadores predoctorales (Programa Pre-Mentor)
Unidad de Apoyo a la Innovación: plataforma.	UAI	La realización de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva. La gestión de ideas, protección, promoción, difusión y comunicación de ideas y su explotación. La gestión de los proyectos de innovación.
UICEC: plataforma.	UICEC	El apoyo al investigador para la realización de ensayos clínicos de investigación clínica independiente o promovidos por la industria farmacéutica. El asesoramiento a los investigadores
Bioestadística y bioinformática: plataforma.	BEST	Análisis estadístico y gestión de datos de estudios observacionales y ensayos clínicos. Análisis de datos ómicos incluyendo gestión de datos, análisis estadístico y validación de resultados
SANGER: plataforma.	SANGER	Realización de secuenciación de ADN y análisis de fragmentos mediante electroforesis capilar. Soporte analítico de resultados en nuevas tecnologías dentro de la genómica.
Gestión de la producción científica y comunicación: plataforma.	GPCC	Apoyo y asistencia a investigadores en lo referente a accesos y usos de bases de datos, búsquedas bibliográficas, indicadores bibliométricos o cualquier otro tema relacionado. Registro y difusión de las publicaciones de los diferentes Grupos de Investigación pertenecientes al Instituto. Elaboración de la memoria científica anual. Comunicación y divulgación de las actividades del Instituto. Elaboración de informes para partes interesadas. Dinamización de la participación ciudadana en la actividad del Instituto.
Comisión de Formación: órgano.	CF	Planificación, gestión y evaluación de las actividades de formación del Instituto y la Fundación. Gestión de las actividades de divulgación científica del Instituto y la Fundación.
Unidad de Cultivos Celulares (Laboratorios comunes): plataforma.	UCC	Soporte científico-técnico en el empleo de cultivos celulares en investigación. Gestión de usuarios y recursos de la Unidad de Cultivos Celulares.
Unidad de Imagen Molecular e Inmunohistoquímica (Laboratorios comunes): plataforma	UII	Asesoramiento científico y técnico en experimentación asociada al empleo de inmunohistoquímica y microscopía. Gestión a nivel de usuarios, uso y recursos de la Unidad de Imagen Molecular e Inmunohistoquímica
Gestión de proyectos: unidad.	GP Públicos, privados, internacionales, ensayos clínicos	Gestión de los proyectos de investigación del instituto en los ámbitos de proyectos privados, proyectos internacionales, proyectos públicos y ensayos clínicos. Negociación de documentación jurídica en Ensayos Clínicos. Recepción de fondos. Control de la ejecución de proyectos. Justificación y cierre del proyecto.
Contabilidad: unidad.	CONTA	Revisión y tratamiento de la información contable, realización y presentación de informes y resultados. Gestión de excedentes de tesorería. Controller financiero, administración, evaluación y control de los riesgos de la fundación a nivel económicos y financieros.
Jurídico y Contratación: unidad.	JC	Negociación y tramitación de documentación jurídica, vigilancia de las novedades en normativa, resolución de dudas jurídicas a gestores e investigadores. Gestión de la contratación de obras, servicios y compras de suministros.
Recursos Humanos: unidad.	RRHH	Contratación de personal, gestión de los recursos humanos, elaboración de informes para las partes interesadas.
Órganos Colegiados de Gobierno y Asesores: órgano.	OCA	Nombramiento, renovación y cese de los miembros de los órganos colegiados de Gobierno de IdiPAZ y FIBHULP. Aprobación, seguimiento y ratificación de acuerdos, planes y políticas estratégicas de los órganos colegiados de Gobierno de IdiPAZ y FIBHULP. Asesoramiento a la Dirección del IdiPAZ en todos los temas científicos, estratégicos y organizativos del mismo, Seguimiento de las actividades y planes del IdiPAZ. Evaluación de la actividad científica del Instituto

Responsabilidad Social Corporativa y Objetivos de Desarrollo Sostenible: unidad.	RODS	Identificación de los asuntos materiales en materia de sostenibilidad relevantes para la organización. Elaboración de análisis de materialidad. Establecimiento de objetivos relacionados con los aspectos identificados. Apoyo al sistema de gestión en la integración de los ODS y RSC en todas las unidades, plataformas y órganos.
Servicio de Seguridad Salud y Bienestar: Unidad	PRL	Evaluación de los riesgos del centro de trabajo, así como de los puestos, planificación de las medidas preventivas y correctivas. Actividades de formación en materia de seguridad, salud y bienestar. Vigilancia de la salud. Gestión de equipos de protección individual y control de la documentación. Consulta regular y periódica de las actuaciones de la FIBHULP en materia de prevención de riesgos laborales.
Biobanco: Plataforma	BB	Recepción, preparación, conservación y cesión de muestras biológicas de origen humano con fines de investigación biomédica en régimen de Biobanco.
Unidad BSL2: Plataforma	BSL2	Vigilancia operacional de las instalaciones y equipos, control de acceso de usuarios al laboratorio, capacitación y formación en normas de bioseguridad y buenas prácticas.
Unidad de Citometría de Flujo: Plataforma	UCF	Gestión de usuarios: formación, capacitación y asesoramiento científico-técnico en citometría de flujo. Gestión de recursos y uso del Laboratorio: supervisión y control del equipamiento y actividad de la Unidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE I+D+i

Investigación, desarrollo e innovación tecnológica en las áreas de: Neurociencias, Cardiovascular, Enfermedades infecciosas e inmunidad, Patologías de grandes sistemas, Cáncer y genética molecular humana, Cirugía, trasplantes y tecnologías para la salud, Materno-infantil y del adolescente e Investigación Multidisciplinar en envejecimiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y SU CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Las actividades de investigación biomédica multidisciplinar y gestión de la investigación.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

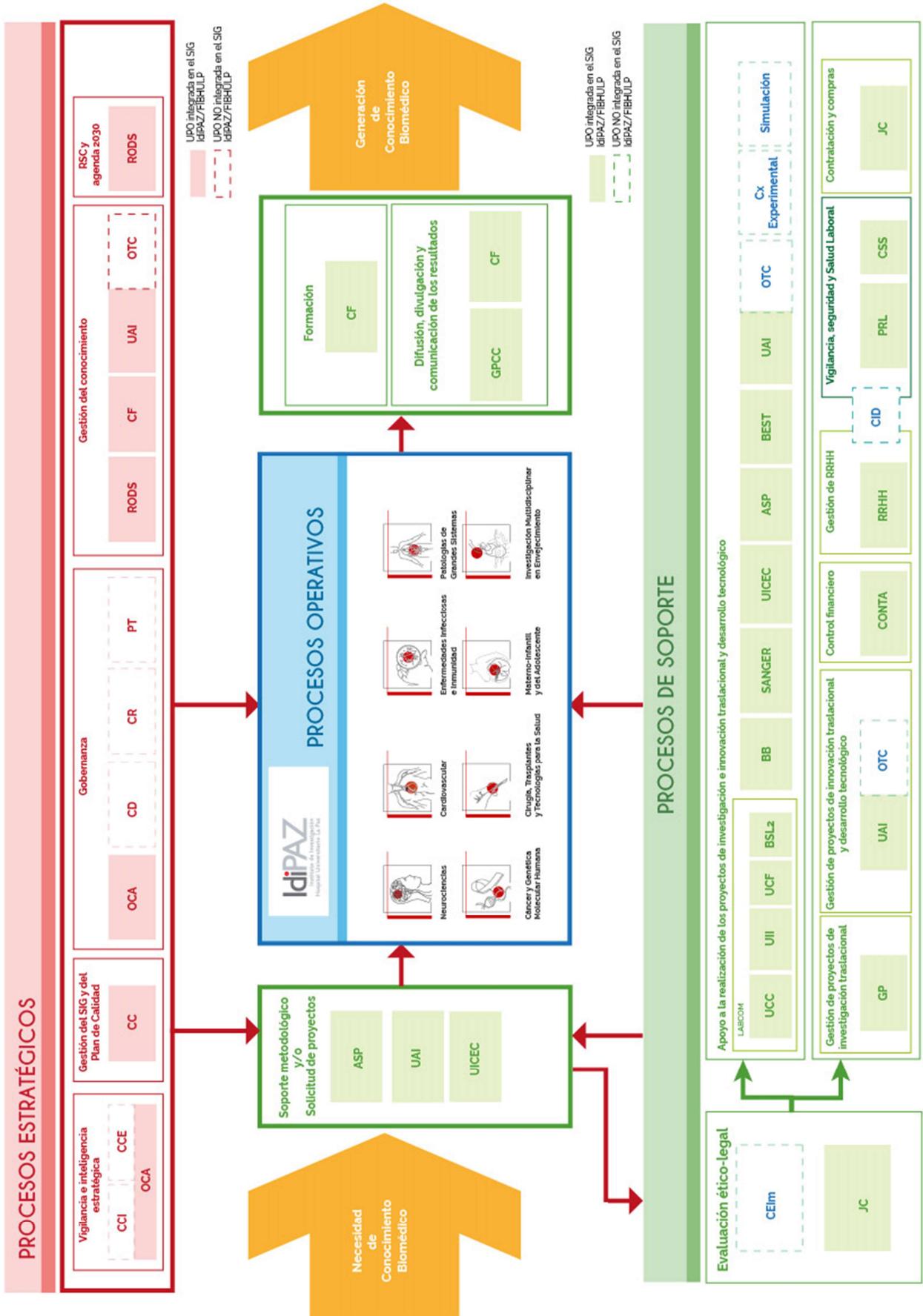
Están identificados los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades en cada una de las UPOs de acuerdo con los requerimientos de los referenciales de aplicación.

En la descripción de dichos procesos se citan:

- La misión o finalidad de los procesos.
- La identificación de su correspondiente responsable.
- Los puntos de inicio y finalización de cada uno de ellos.
- Los procedimientos operativos que regulan su funcionamiento.
- Los indicadores de calidad que permiten analizar su nivel de desempeño.
- Los registros que se generan.

Tras analizar el comportamiento de los procesos se está en condiciones de conocer las áreas fuertes existentes e, igualmente, las áreas débiles sobre las que sea preciso la adopción de acciones de mejora, y todo ello con el objetivo del mantenimiento de la mejora continua en los servicios prestados a todas las partes interesadas.

Seguidamente se muestran los Mapas de los Procesos del IdiPAZ, de mayor a menor detalle:



Tipos de procesos

- Reciben el nombre de **Procesos Operativos** aquellos que componen el alma y la razón de ser de la organización. Son los que justifican la razón de su existencia y son clave para la misma y para sus grupos de interés.
- Se denominan **Procesos de Apoyo** a los que facilitan el soporte necesario para el correcto desempeño de los Procesos Operativos y sin los cuales el funcionamiento de aquellos sería imposible. Actividades como compras, mantenimiento, formación y otras similares forman parte de este conjunto de procesos.
- Por último, los **Procesos Estratégicos** son los que actúan como catalizadores para disparar el funcionamiento de los operativos. No están, por consiguiente, directamente implicados en las actividades que podríamos llamar “clave” pero marcan el camino para el correcto desarrollo de estas.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección del Instituto asume el compromiso de demostrar con evidencias su interés en el desarrollo y mejora del sistema de calidad para lo que:

- Se asegura de que los requisitos de las partes interesadas son conocidos y existe seguridad de que pueden cumplirse antes de establecerse compromiso alguno con los mismos.
- Establece una política de la calidad que sirve de marco de referencia para el SIG IdiPAZ/FIBHULP.
- A partir de esta política, establece un plan anual de objetivos con plazos específicos para su consecución.
- Efectúa de forma regular revisiones del funcionamiento del sistema de calidad con objeto de analizar su grado de avance y cumplimiento y permitir así adoptar las acciones de mejora que se estimen convenientes.
- Analiza regularmente las necesidades de recursos a fin de asegurar que los planes y objetivos no puedan verse comprometidos.

5.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN

La política de gestión de Calidad IdiPAZ/FIBHULP se establece y gestiona como información documentada asociada al SIG IdiPAZ/FIBHULP de manera independiente a este Manual (documento aparte al Manual, en cumplimiento del requisito 5.2 de la Norma ISO 9001:2015.)

“Consultar IdiPAZ-Política de Calidad”

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La estructura de las distintas UPOs que componen IdiPAZ está detallada en la página web del Instituto: <https://www.idipaz.es/PaginaDinamica.aspx?IdPag=8&Lang=ES>. Cada uno de las UPOs cuenta con su particular estructura que se detalla en el sistema de información documentada del Instituto.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Pueden presentarse riesgos u oportunidades de diferentes orígenes que pueden condicionar el normal desarrollo de las actividades. Por ello se hace necesario conocerlos para así poder llevar cabo una adecuada gestión de estos que asegure la estabilidad o mejora del sistema de gestión, con respecto al ámbito donde se haya identificado el riesgo u oportunidad.

Para el tratamiento eficaz de los riesgos es precisa su correcta identificación, evaluación y valoración para, finalmente, adoptar las decisiones que permitan su eliminación, la reducción de su impacto, o su aceptación caso de ser imposibles cualquiera de las otras dos alternativas; o bien, en caso de oportunidad, el desarrollo de las acciones pertinentes para su adaptación al sistema.

“Consultar procedimientos: IdiPAZ-PG-05 Identificación planificación seguimiento y evaluación de acciones, IdiPAZ-PG-09. Gestión de riesgos y oportunidades”

6.2. **OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

La Dirección asegura la definición de objetivos de la calidad, medibles y coherentes con las políticas de gestión establecidas teniendo en cuenta los requisitos aplicables. Estos objetivos son definidos y planificados por cada UPO siendo pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. Asimismo, los listados de aspectos/impactos significativos en cuanto a responsabilidad social sirven de base para la definición de objetivos y metas de responsabilidad social, según lo descrito en la documentación relacionada.

“Consultar procedimientos: IdiPAZ-PG-02 Revisión del SIG y establecimiento de objetivos de calidad, IdiPAZ-PG-12. Identificación y evaluación de impactos de responsabilidad social”.

6.3. **PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Ante cambios importantes o que afecten de una manera significativa, según la Dirección, a la integridad del SIG IdiPAZ/FIBHULP, se llevará a cabo de manera planificada dichos cambios.

Esta planificación deberá considerar, entre otros:

- El propósito de los cambios.
- Las consecuencias potenciales de los cambios, incluyendo los riesgos para el sistema de gestión.
- La disponibilidad de los recursos para llevar a cabo el cambio tal y como se ha planificado.
- La asignación de responsabilidades y autoridades.

Para la gestión y tratamiento de los cambios, el Instituto se apoya en el formato de Gestión del cambio, o en los documentos que considere necesarios.

7. **APOYO**

7.1. **RECURSOS**

En función de las previsiones de nuevas actividades y de las estrategias establecidas, se evalúan regularmente las necesidades de medios materiales y de profesionales que pudieran incorporarse a la estructura del IdiPAZ.

7.1.1. **Competencia:**

Los profesionales que componen el equipo del IdiPAZ cuentan con la formación adecuada a las funciones que realizan en cada una de las unidades a las que están asignados, manteniéndose control de sus respectivos niveles de cualificación. Tales niveles tienen en cuenta por un lado las tareas que deben conocer y realizar y, por otra parte, sus habilidades personales para tal fin.

Tal y como se describe en el Procedimiento IdiPAZ-PG-06 de Formación, estas competencias se pueden identificar mediante una ficha de perfil de puesto, mediante un manual específico de cada UPO y directamente en la Legislación o Reglamentos específicos que sean de aplicación.

Con objeto de mantener y mejorar los niveles de cualificación de nuestros profesionales, se ejecutan en cada UPO planes de formación que tienen en cuenta las necesidades de éstas y el desarrollo personal de cada individuo. Asimismo, la Comisión de Formación impulsa un plan de formación en investigación dirigido al conjunto del personal investigador, así como de las UPOs que integran el instituto.

La formación recibida se registra y se evalúa su eficacia en función del grado de cumplimiento de los objetivos previstos en cada acción formativa. El grado de eficacia en el cumplimiento de los planes de formación también se evalúa y se hace seguimiento.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-06. Formación”

7.1.2. **Infraestructura**

El IdiPAZ dispone de la infraestructura adecuada para facilitar la realización de sus actividades. Esta infraestructura se traduce en espacios, instalaciones y medios ofimáticos, todos ellos debidamente mantenidos.

7.1.3. Entorno de trabajo

El entorno de trabajo en que se desarrollan las actividades es el adecuado para las mismas en lo que a condiciones de confortabilidad y seguridad se refiere.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

Los equipos de investigación disponen de metodología en esta materia con objeto de asegurar que los medios de medida en los laboratorios o los medios informáticos por ellos manejados cuentan con la debida fiabilidad en su funcionamiento.

7.1.5. Apoyo a la I+D+i

El IdiPAZ dispone de los recursos de apoyo necesarios para el adecuado desempeño de los procesos de gestión de la I+D+i.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-03. Apoyo a la I+D+i”

7.2. COMUNICACIÓN

El IdiPAZ cuenta con un Plan corporativo de comunicación donde se recoge el modelo de comunicación de la institución, objetivos y acciones a seguir, donde se planifican las acciones comunicativas del Instituto:

<https://idipaz.es/quienessomos/Documentacion>

Además, están establecidos mecanismos, en sentido vertical y horizontal, para facilitar una comunicación eficaz dentro de la organización del IdiPAZ, entre las propias UPOs así como con el conjunto de investigadores. Para cada parte interesada se han identificado los canales de comunicación y las acciones previstas en el sistema de gestión para lograr una adecuada comunicación, coordinación y participación con las mismas. Para los elementos clave del sistema se ha definido el siguiente plan:

Este documento está protegido por derechos de autor y su integridad responde a la FIB/ILP.
Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación, para uso total o parcial,
sin la autorización de su titular.

MENSAJE	TIPO DE COMUNICACIÓN	EMISOR	DESTINATARIO	MEDIOS	PERIODICIDAD	UTILIDAD DE LA COMUNICACIÓN
Estrategias y Objetivos de los diferentes elementos de IdiPAZ	Interna/Externa	Dirección de IdiPAZ / Comisión de Calidad-Responsables del Sistema	Personal de las diferentes Áreas y Grupos de Investigación	Revistas Científicas Intranet. Correo electrónico. Reuniones de equipo. Congresos y Ponencias.	Cuando se definan. Cuando se modifiquen. Disponibles durante su vigencia.	De manera interna, es dar a conocer las decisiones tomadas y misión del equipo del área en cuestión. Mientras que, de manera externa, tiene una finalidad promocional de IdiPAZ o la posibilidad de adhesión de las partes interesadas a nuestros objetivos.
DAFO IdiPAZ	Interna	Dirección de IdiPAZ / OCG / Comisión de Calidad-Responsables del Sistema	Corporación y UPO / Resto de partes interesadas internas	Carpeta compartida	Según ciclos estratégicos	Mantener actualizada la información básica para establecer acciones estratégicas, servir de guía a las áreas del instituto.
Manual de Calidad IdiPAZ y PG del Sistema	Interna	Dirección de IdiPAZ / Comisión de Calidad-Responsables del Sistema	Personal de las UPO	Carpeta compartida	Siempre disponible Cuando se produzcan cambios	Conocimiento sobre el SIG IdiPAZ/FIBHULP de la Información documentada de los procesos y actividades que componen IdiPAZ
Informe de revisión por dirección	Interno	Comisión de Calidad-Responsables del Sistema	Dirección del IdiPAZ Responsables de UPO	En papel y por correo electrónico. En reuniones internas. Carpeta compartida	Mínimo anual	Compartir y validar la información sobre el rendimiento del sistema y coordinar acciones de mejora.
Informes de auditorías externas	Interno	Comisión de Calidad-Responsables del Sistema	Dirección del IdiPAZ Responsables de UPO	Carpeta compartida	Anual	Mejora y certificación

7.3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación, permanentemente actualizada, del SIG IdiPAZ/FIBHULP está compuesta por los siguientes elementos:

- Declaración documentada de la Política de Calidad y de los objetivos en materia de calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos generales
- Registros y formatos
- Referencias al resto de información documentada necesaria para el desarrollo de las actividades

7.3.1. Manual de la Calidad

Las actividades necesarias para la gestión del Manual de Calidad, y que se enumeran a continuación, son responsabilidad del Coordinador de Calidad del IdiPAZ.

- Mantenimiento y actualización permanente de su contenido
- Disponibilidad de ediciones actualizadas
- Archivo de las ediciones históricas

Los cambios que se introduzcan en el Manual de Calidad son incorporados en su texto identificándose por los medios más adecuados. El texto del Manual de Calidad Corporativo es elaborado por el Coordinador de Calidad, validado por la Comisión de Calidad del Instituto, y aprobado en última instancia, por la Comisión Delegada del IdiPAZ.

7.3.2. Control de la información documentada

La información documentada del SIG IdiPAZ/FIBHULP está controlada en base a los niveles de revisión, validación y aprobación establecidos en cada caso, mostrando siempre su edición actualizada.

Cuando por razones de acreditaciones o autorizaciones requeridas para el desarrollo de la actividad de una determinada UPO, se deban usar formatos específicos, la UPO podrá usar los formatos que considere óptimos para su actividad. En todo caso la Comisión de Calidad estará informada de dichas excepciones.

Para facilitar la identificación de los posibles cambios habidos en los documentos, se aplicarán los medios más adecuados en cada caso.

El acceso a esta documentación se realiza de forma centralizada a través de servidores, unidades de red compartidas o internet lo que asegura que siempre está visible su última edición.

La documentación de origen externo está controlada en cada UPO de manera que se asegura su actualización y disponibilidad vía servidores, unidades de red compartidas o internet para los miembros de su equipo que la necesiten.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-01. Control de la información documentada”

7.3.3. Control de los registros

Los registros pueden tener los siguientes orígenes:

- Los derivados del SIG IdiPAZ/FIBHULP
- Los derivados de las actividades específicas de cada UPO

Todos los registros se conservan durante un período de 3 años, con excepción de aquellos sujetos en esa materia a lo que señale la legislación en vigor.

Los registros son conservados preferentemente en formato electrónico o, si su soporte es papel, en lugares seguros y accesibles para los usuarios debidamente autorizados que necesitan su consulta.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Se analizan los procesos de cada UPO y sus interrelaciones con los de otras unidades con objeto de conseguir un funcionamiento consistente de los mismos. Este estudio sirve para identificar donde ubicar los puntos de control que permiten evaluar de modo continuo la salud de dichos procesos. Igualmente permite conocer cuáles son los registros para mantener como prueba de los niveles de calidad alcanzados y de la información relevante que es necesario mantener a nivel histórico.

Conocido el funcionamiento de los procesos es necesario planificar los mismos para asegurar su correcto funcionamiento.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-05 Identificación planificación seguimiento y evaluación de acciones”

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la actividad del IdiPAZ son identificadas a través de la relación directa con las diferentes UPOs así como de las sugerencias realizadas por estos grupos.

Las primeras suelen referirse a peticiones para la puesta en marcha de iniciativas que redunden en mejoras en el vínculo con dichos grupos de interés en tanto que las segundas tienen que ver con peticiones de estos grupos relacionadas con la gestión, el contenido o prestación de servicios. Se debe asegurar que estos requisitos estén alineados con la innovación y los ODS, teniendo en cuenta también las consideraciones éticas, sociales y ambientales.

8.2.2. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Las iniciativas y necesidades de las partes interesadas son analizadas por la UPO correspondiente a efectos de su viabilidad quien prepara las correspondientes respuestas y solicita la conformidad a la Dirección del IdiPAZ para su desarrollo y ejecución. Se mantiene registro de todas estas solicitudes y de los pasos dados hasta su cierre.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este requerimiento de la Norma es de aplicación a los proyectos de investigación llevados a cabo con el soporte del IdiPAZ. Las actividades de investigación están estructuradas de tal modo que las fases de planificación, seguimiento, verificación y validación de resultados son tratadas en todos los proyectos abordados.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-07. Proyectos de Investigación”

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Proceso de compras

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la actual Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (“LCSP”), conforme a la cual la FIBHULP forma parte del sector público y tiene la consideración de poder adjudicador a pesar no ostentar el carácter de Administración Pública, la FIBHULP, al objeto de definir los procedimientos internos para la adjudicación de los contratos no sometidos a regulación armonizada dispone de las correspondientes instrucciones internas aprobadas mediante acuerdo del Patronato de la FIBHULP.

Todas las UPOs de IdiPAZ con relación directa con los proveedores clave contratados deberán hacer seguimiento de la calidad del servicio prestado mediante el registro y gestión de incidencias y el reporte a la Dirección de IdiPAZ de las evaluaciones pertinentes. Estas evaluaciones se realizarán en base a los criterios necesarios establecidos para cada servicio/producto, los cuales serán determinados para cada proveedor por la UPO relacionada, pudiéndose disponer del registro de evaluación de proveedores del SIG IdiPAZ/FIBHULP o cualquier otro registro propio, siempre previamente acordado con la Comisión de Calidad.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Los servicios prestados se desarrollan de modo controlado con el fin de asegurar que no se presentan situaciones imprevistas no deseadas. En este sentido cada UPO dispone de los siguientes elementos que aseguran este control:

- Procedimientos para la realización de actividades específicas
- Indicadores de calidad del comportamiento de los procesos
- Personal competente para la realización de las actividades

La ética y las buenas prácticas son dos de los pilares básicos sobre los que se asientan cada uno de los servicios desarrollados en el IdiPAZ. En este sentido, el Instituto cuenta con una Guía de Ética y Buenas Prácticas en investigación que es conocida y contemplada por el personal del mismo.

8.5.2. Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio

Los proyectos de investigación disponen de metodología al efecto para ser utilizada en las situaciones que así se

justifiquen.

8.5.3. Identificación y trazabilidad

La trazabilidad es de interés para disponer de mecanismos que permitan la búsqueda de datos o información de interés, tanto vigente como histórico, relacionados con sus actividades y los servicios prestados.

8.5.4. Propiedad del cliente y preservación del producto

Las UPOs del IdiPAZ tienen en cuenta este requisito en los casos en que, para su labor, necesitan disponer de medios facilitados por alguna organización externa, manteniéndolos bajo control e informando a su propietario de cualquier incidencia habida sobre los mismos.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Están establecidos indicadores de calidad que permiten el análisis y seguimiento del comportamiento de los procesos. La frecuencia de estas mediciones es variable en función de las características de cada indicador. Está también establecido un plan de auditorías internas en los procesos que complementa la visión que, sobre el estado de los mismos, aportan los indicadores de calidad.

En la medición de la satisfacción de las partes interesadas se utiliza la metodología de cálculo que se expone en el apartado correspondiente.

Toda la información derivada de los mecanismos citados sirve de punto de partida para permitir la revisión del funcionamiento del SIG IdiPAZ/FIBHULP y la identificación de las acciones correctivas o de mejora más adecuadas para lograr su mejora continua.

9.1.1. Satisfacción de las partes interesadas

Se determina de manera regular el grado de satisfacción de las partes interesadas respecto de los servicios prestados. A partir de estos datos se establecen planes para su mantenimiento o mejora en los casos en que sea necesario. Se mantienen registros de los resultados de estos estudios de opinión y de las acciones de tipo correctivo o de mejora a que hubiese lugar.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-08 Gestión y tratamiento satisfacción de las partes interesadas”

9.1.2. Seguimiento y medición de los procesos

Están establecidos indicadores de calidad que sirven para mantener el control sobre la salud de los procesos en relación con su eficacia y eficiencia.

Cada uno de los indicadores está documentado, citándose su metodología de cálculo y las fuentes de obtención de cada uno de los datos necesarios para dicho cálculo.

Se mantiene registro de cada uno de los resultados y de las acciones de mejora a que hubiese lugar.

9.2. AUDITORÍAS INTERNAS

Se llevan a cabo auditorías internas de para verificar la eficacia del SIG IdiPAZ/FIBHULP y de los procesos, así como el cumplimiento de los requisitos y condiciones del nivel de servicio comprometido con las partes interesadas.

Las áreas para auditar y su frecuencia se basan en su criticidad y en la problemática que puedan presentar de cara a los compromisos establecidos con dichas partes.

Las auditorías se llevan a cabo por personas independientes, ajenas a las áreas auditadas, a fin de mantener la adecuada separación de responsabilidades.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-04. Auditorías internas”

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Con la periodicidad establecida, la Dirección del IdiPAZ revisa con unos contenidos mínimos el funcionamiento para dicho marco temporal del SIG, asegurándose de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la planificación estratégica.

De esta forma, se identifican los aspectos fuertes del sistema y se extraen conclusiones documentadas que permiten adoptar no sólo decisiones correctivas sino también acciones y objetivos orientados a la mejora continua.

“Consultar procedimiento: IdiPAZ-PG-02 Revisión del SIG y establecimiento de objetivos de calidad”

10. MEJORA

10.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Están identificadas las vías por las que pueden ser detectadas no conformidades. Conocidas estas vías se han definido los mecanismos para el tratamiento de cada una de ellas, la forma de documentarlas, los responsables de su notificación denuncia, aportación de soluciones y seguimiento hasta su erradicación final.

El tratamiento que dar a las acciones, independientemente de su origen, se inicia tras la detección de la desviación, continuando con la identificación de la acción más adecuada y finalizando con la comprobación de la eficacia de la misma. Se mantiene registro de todas las acciones abordadas.

“Consultar procedimiento IdiPAZ-PG-05 Identificación planificación seguimiento y evaluación de acciones”

10.2. MEJORA CONTINUA

La mejora continua de los procesos y del servicio a las partes interesadas pasa por analizar la adecuación del SIG en sus diferentes facetas:

- **Coherencia:** asegurar que las políticas se alinean con la actividad real de la organización y responden a las necesidades de las partes interesadas
- **Objetivos:** establecer metas de calidad que sean ambiciosos pero alcanzables.
- **Auditorías internas:** realizar auditorías que ofrezcan una visión real y precisa del funcionamiento del SIG y del cumplimiento de los compromisos establecidos.
- **Revisión del SIG:** analizar el funcionamiento del SIG y los datos de calidad disponibles y adoptar decisiones informadas para la adopción de acciones correctivas.
- **Implantación y seguimiento:** Implementar las acciones necesarias tras un análisis eficaz de las causas raíz, y realizar un seguimiento adecuado para garantizar su mitigación.