



Sistema de Gestión de la Calidad
ESIC
Manual de Calidad



Documento:

MANUAL DE CALIDAD

Elaborado por :	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Calidad y Acreditaciones ESIC 	Secretaría General ESIC 	Dirección General ESIC 
Fecha: 18 julio 2019	Fecha: 18 julio 2019	Fecha: 18 julio 2019



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC
EDICIÓN : 10
PÁGINA: 3

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES

DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD

Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 29 enero 07	Edición de partida
1/ 31 agosto 2007	Ampliación del alcance a las Divisiones de Postgrado y Executive Education y Programas sobre PT. Inclusión del Proceso de 5.100 Mejora Continua
2/ septiembre 2008	Ampliación del alcance a la División de Grado Adecuación del Organigrama General de la Escuela, de los Campus y de las Divisiones de Grado, Postgrado, Plataformas Tecnológicas e Idiomas Revisión y actualización de las diferentes Cadenas de Valor. Adecuación del Comité de Calidad con los cambios en el organigrama de la dirección general
3/ noviembre 2009	Adaptaciones del Manual de Calidad a requisitos de información que requiere la Acreditación AUDIT
4/ abril 2010	Adaptaciones del Manual de Calidad a las mejoras propuestas del Comité Evaluador de la Acreditación AUDIT
5/ 11 de mayo 2010	Se actualiza la referencia a la Norma ISO de 2000 a 2008 y eliminación del Sello SGS.
6/ 2 junio 2013	Se elimina el Consejo de Calidad dado que está representado el Consejo de ESIC con las mismas funciones. Se incluye el Área Instituto de Economía Digital ICEMD en el Organigrama de ESIC. Se elimina el Apartado de Valores de ESIC dado que se encuentra en la Memoria de ESIC. Se revisan los organigramas para su actualización y eliminación de nombres que ocupan los cargos.
7/ 17 octubre 2014	Revisión de la Estructura de Comisiones/Equipos de Calidad: eliminación de los equipos de mejora para las áreas de Grado y Postgrado, ya representados en el resto de comisiones; delimitación del Comité de Gar. De Calidad para títulos propios de Postgrado, dado que el resto de títulos ya están representadas a través de las Comisiones de Títulos. Se renombra el documento "Memoria Académica de Titulación" a "Informe Académico de Titulación". Se incluye las funciones de las Comisiones de Títulos.
8/ 26 Septiembre 2016	Eliminación de la portada de relación de Centros Universitarios donde ESIC está adscrito. Actualización de los Centros universitarios a los que ESIC está vinculado en el apartado Presentación. Actualización del Organigramas de ESIC. Actualización de Acreditaciones en Capítulo 1. Actualización de Áreas en el apartado 2. Alcance (incluyendo el área ICEMD). Actualización de Comisiones/Comités en Órganos de Gobierno y composición de las mismas.
9/ 3 octubre 2018	Responsabilidad general del Sistema de Gestión Interna de Calidad de la Secretaría General. Actualización de Organigramas. Actualización de Órganos de Gobierno de ESIC. Eliminación de la Ficha de Informe Anual Académico de Titulación en el apartado "Rendición de cuentas a los grupos de interés". Actualización del Listado De Documentación del SGC de ESIC. Inclusión de la información sobre el alcance del SGC certificado por la Norma ISO. Cambio de denominación de Grado por Área Universitaria.
10/ 18 julio 2019	Eliminación de textos que sobran de otras ediciones de las páginas 28, 37, 38 y actualizado listado de pág. 52. También se declara la existencia de descripción de puestos citados en este manual en documentos externos existentes con dicho nombre. Corregido el texto explicativo de una función en la Coord. de Campus. Actualización de algunos puestos en los Comités.

INDICE

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	8
1. OBJETO	11
2. ALCANCE.....	11
3. DESCRIPCIÓN	11
CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
1. OBJETO	12
2. ALCANCE.....	12
3. DESCRIPCIÓN	12
1) ORIENTACIÓN HACIA QUIENES PARTICIPAN EN NUESTROS PROGRAMAS.....	12
2) POLÍTICA DE CALIDAD.....	12
3) COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	13
4) LA ORGANIZACIÓN.....	14
5) MAPA DE PROCESOS.....	21
6) RESPONSABILIDADES	27
7) OBJETIVOS.....	27
8) COMUNICACIÓN INTERNA.....	27
9) PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	28
10) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
11) CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	29
12) CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD	29
13) DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIONES Y RESPONSABLES DE CALIDAD DE LAS DIFERENTES ÁREAS: UNIDAD DE CALIDAD.....	29
14) FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y ACREDITACIONES	30
15) COMITÉ DE CALIDAD.....	31
16) UNIDAD DE CALIDAD Y ACREDITACIONES.....	32
17) COMITÉ DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (TÍTULOS PROPIOS ÁREA POSTGRADO E ICEMD)	32
18) COMISIÓN DE TITULACIÓN	32
19) REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
20) CRITERIOS PARA EL PASO DE UNA TITULACIÓN/PROGRAMA AL PROCESO DE POSIBLE SUSPENSIÓN	33
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	33
CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS	34

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	34
2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	36
3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS	38
CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	40
1. OBJETO	40
2. ALCANCE.....	40
3. DESCRIPCIÓN	40
1) GENERALIDADES	40
2) RECURSOS HUMANOS	40
3) INSTALACIONES Y ENTORNO DE TRABAJO	40
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	40
CAPÍTULO 5 GESTIÓN DE LOS PROCESOS	41
1. OBJETO	41
2. ALCANCE.....	41
3. DESCRIPCIÓN	41
1) PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	41
2) PROCESOS RELACIONADOS CON EL ESTUDIANTE/PARTICIPANTE DE LOS PROGRAMAS/ EMPRESAS Y COLEGIOS (GRUPOS DE INTERÉS).....	41
3) DISEÑO	42
4) COMPRAS.....	42
5) CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
6) CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.....	43
7) PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	43
8) IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	43
9) PROPIEDAD DEL ESTUDIANTE/PARTICIPANTE DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	43
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	43
CAPÍTULO 6 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	44
1. OBJETO	44
2. ALCANCE.....	44
3. DESCRIPCIÓN	44
1) PLANIFICACIÓN	44
2) DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE/PARTICIPANTE DE LOS PROGRAMAS.....	44
3) AUDITORÍAS INTERNAS	44
4) MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	45
5) MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	45
6) NO CONFORMIDADES.....	45






7) ANÁLISIS DE DATOS	45
8) MEJORA CONTINUA	45
9) ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	46
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	46
ANEXOS DEL MANUAL	47
1. TABLA DE REFERENCIAS (ACREDITACIÓN AUDIT)	47
2. TABLA DE REFERENCIAS (NORMA UNE-EN-ISO 9001:2015).....	49
3. LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SGC DE ESIC	52

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ESIC, centro privado fundado en 1965 por la **Congregación Religiosa de los Sacerdotes del Corazón de Jesús** (Padres Reparadores), es la escuela de negocios líder en la enseñanza de Marketing en España y responde, mediante el conjunto de sus diferentes áreas de actividad (Área Universitaria, Área Postgrado, Executive Education, ICEMD e Idiomas), a las necesidades actuales de la empresa y de su entorno competitivo mediante la formación de profesionales capaces de analizar, reflexionar, decidir y actuar responsablemente en todos los niveles de la empresa.

MISIÓN de **ESIC** se formula en los siguientes términos:

-  La formación de profesionales capaces de crear empresas y organizaciones o de desempeñar en ellas, con responsabilidad y eficacia, un trabajo directivo –a cualquier nivel- o técnico, y en cualquiera de las áreas de actividad de la empresa incidiendo en el campo del marketing tanto a nivel nacional como internacional.
-  La difusión tanto en la sociedad española como en la sociedad internacional de una cultura de estima de valores éticos y de racionalidad en los negocios, abriendo vías de comunicación entre actividad académica y entornos corporativos empresariales e impulsando la vocación empresarial de los alumnos.
-  El impulso a la investigación científica y técnica sobre administración de empresas y marketing, no sólo promoviendo trabajos de los propios miembros de la Escuela, sino también proporcionando medios de difusión del pensamiento y la acción investigadora a miembros exteriores a la Escuela en entornos internacionales

ESIC es un centro universitario vinculado a diferentes universidades en varias Comunidades Autónomas entre las que se encuentran: Universidad Rey Juan Carlos en Comunidad de Madrid; Universidad Miguel Hernández en Comunidad de Valencia, Universidad San Jorge en Comunidad de Aragón, Universitat Rovira i Virgili en la Comunidad de Cataluña. Universidades con vocación innovadora y que ofrecen a la sociedad docencia e investigación de calidad con criterios de servicio público. Además, ESIC es un Centro Universitario Oficial por el *Ministerio de Educación de Brasil*, en su Campus de Curitiba.

Por otra parte, **ESIC** es un centro autorizado por la Comunidad de Madrid y el Gobierno Foral de Navarra para la impartición, en sus respectivos territorios, de enseñanzas siguiendo el sistema de Estudios vigente en los Estados Unidos, y orientados a la obtención del Bachelor in Business Administration, según Convenio con *Florida Atlantic University (FAU)*.

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

Este **Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC (SGC-ESIC)** nació en el año 2006 con el objetivo de mejorar la calidad de su enseñanza en todas sus áreas formativas.

El SGC fue diseñado inicialmente dentro del marco referencia de la **Norma ISO 9001:2015** adaptado a los servicios formativos y al **Modelo EFQM**. Posteriormente el SGC ha ido evolucionando e incorporando otros modelos de Referencia como son AUDIT, entre otros.

El SGC de ESIC obtuvo su primera Certificación **bajo la Norma ISO 9001:2008** en febrero de 2007 siendo el programa MBA y el Área de idiomas los objetos de este alcance. El SGC de ESIC año a año ha ido ampliando el alcance de su implantación del sistema y, por consecuente, de su Certificación bajo la Norma ISO hasta obtener en mayo de 2009 la Certificación para todo el Centro incluyendo todas sus áreas formativas y áreas de apoyo.

Además, ESIC ha desarrollado procesos de certificación y acreditación de Calidad paralelos a la Norma ISO para programas/metodologías específicas entre las que se encuentran:

- **Acreditación CEL** otorgado por la Asociación Europea EFMD, para la metodología de simulación aplicada por ESIC en programas de Postgrado. (julio de 2008).
- **Acreditación EPAS** otorgado por la Asociación Europea EFMD, para programas de Postgrado. (junio de 2015).
- **Certificación Q*for** en el área de Executive Education de ESIC.
- **Acreditación AMBA** para los programas MBA de ESIC desde febrero de 2018.
- **Acreditación institucional EMBA Council**, ESIC desde febrero de 2007 es miembro acreditado de la Asociación de origen norteamericano formado por las Escuelas de Negocios líderes en la formación en Programas EMBA.

ESIC continúa impulsando su SGC adaptando y cubriendo Acreditaciones y Certificaciones de Calidad de referencia en el sector educativo de Centros de Enseñanza Superior, y por ello solicita participar en la convocatoria del 2008 de ANECA para **la Acreditación institucional AUDIT**.

El marco del programa **AUDIT** elaborado por ANECA, se encuentra en base a las directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (**ENQA**) donde se aborda un sistema de calidad en el ámbito de centros de enseñanza superior de programas de grado y postgrado.

Es por ello que las adaptaciones que se han realizado en el SGC ESIC para implementar la Acreditación AUDIT abordan las áreas universitaria y postgrado, no así en el resto de áreas académicas que ofrece ESIC, pero sí están cubiertas por el SGC institucional de ESIC y que en este manual de calidad se describen.

Las actividades estratégicas y de calidad identificadas en el SGC ESIC también han sido adaptadas para la Acreditación AUDIT dado que son actividades transversales a toda la organización.



Para el proceso de preparación del SGC ESIC a la Acreditación AUDIT se han seguido los siguientes documentos:

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Documento 01).
- Directrices para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Documento 02).
- Herramientas de diagnóstico (Documento 03).
- Guía de evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria.

Las **adaptaciones que se han realizado en el SGC ESIC para el proceso de Acreditación AUDIT** han implicado asignar los procedimientos ya descritos en el propio SGC ESIC a las directrices AUDIT, además de añadir información en los procedimientos ya descritos. Es por ello que la codificación de los procedimientos no corresponde al orden propio de las directrices AUDIT dado que nacieron con una catalogación de procesos diferentes a AUDIT.

Para el **diseño e implantación del SGC ESIC** se ha contado con la implicación de todo el personal docente y no docente de la Escuela siendo dirigido el proyecto desde la Dirección General, a través de una Dirección única de Calidad que se ha apoyado a su vez en Coordinaciones de Calidad de Área y Campus.

En julio de 2014, ESIC ha sido reconocida con el **Certificado de Implantación del Programa AUDIT** otorgado por ANECA, por lo cual implica que el SGC de ESIC cubre los requisitos adecuados para un Centro Universitario de Educación Superior en el Marco del Espacio Europeo. Este reconocimiento ha sido un estímulo importante para todos los grupos de intereses que participan del SGC de ESIC y promueve la continuidad y mejora iniciado ya desde la puesta en marcha del SGC en el año 2007.

Además, ESIC presentó en abril de 2013 el Modelo de Evaluación de su Profesorado para la **Certificación del Diseño del Modelo Docencia** que otorga ANECA. En octubre de 2014 Aneca otorga el Certificado de Certificación del Diseño Docencia a ESIC. En el curso académico 2013/2014 se convoca la primera convocatoria de Evaluación Docente bajo el Modelo Docencia. La Evaluación implicó a 42 Profesorado y tuvo su finalización y publicación y rendición de cuentas de sus resultados en Julio y septiembre de 2014. El proceso de Evaluación Docente de ESIC bajo Docencia refuerza uno de los procesos claves en la calidad de la Formación ofrecida en ESIC, fomentando la mejora continua en la docencia impartida por nuestros Docentes del área Universitaria y Postgrado.

El Sistema de Gestión de la Calidad propuesto, SGC ESIC, está basado en los siguientes **principios y compromisos**:

- Integra la política de calidad, órganos competentes en materia de calidad y directrices generales a cumplir por la Escuela ESIC.
- La estrategia, política y procedimientos de mejora continua y para la garantía de calidad en ESIC se desarrolla y desarrollará dentro del marco de legalidad y seguridad jurídica que regula la formación universitaria.
- Contempla el seguimiento de los procesos, la evaluación y la mejora continua.
- Incluye los criterios, métodos de evaluación a seguir y los cuadros de mando como sistema de indicadores para la adecuada gestión de la calidad en nuestro Centro Universitario según los distintos niveles de responsabilidad.
- Desarrollar procedimientos entendibles para personal docente y no docente, a través del desarrollo de los mismos y no solo de flujogramas.
- Identificar la normalización de procedimientos para varias áreas (institucionalizar actividades), intentando no documentar en exceso los procedimientos por especificaciones de áreas (homogeneizar actividades siempre que sea beneficioso para el mismo) y, al mismo tiempo, mantener la idiosincrasia de actividades que deban permanecer en su especificidad y no así normalizarlas para todas las áreas perdiendo así su efecto innovador y eficaz.
- Proceso de formación continua al personal para crear cultura de mejora continua.
- Cada proceso es diseñado/rediseñado para sus mejoras a través de todos los implicados y/o grupos de interés que participan del mismo en mayor o menor intensidad.
- Implementar procesos de evaluación para la obtención de Acreditaciones y Certificaciones de Calidad como medio para mantener vivo el SGC ESIC y proporcionar informes que nos aporten mejoras a la institución, así como reconocimientos positivos impulsores y dinamizadores continuos para el personal que participa de nuestro SGC ESIC.
- Debe obtenerse información fiable, que sea la indispensable evitando el exceso.








1. OBJETO

El presente manual de calidad tiene como objeto presentar el Sistema de Gestión de la Calidad de **ESIC**.

El Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC (SGC-ESIC) establece cómo este Centro Universitario Adscrito (denominado comúnmente como Escuela) utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

2. ALCANCE

Afecta al diseño e impartición de actividades formativas en sus Divisiones de:

-  **Área Universitaria**
-  **Área de Postgrado**
-  **Executive Education**
-  **Idiomas**
-  **ICEMD**
-  **Editorial**
-  **Servicios Complementarios y de Apoyo a los Académicos**

Comprende todos los apartados que describe la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, excepto el punto 7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y medición” La razón de esta exclusión viene expuesta en este mismo Manual en el Capítulo de Gestión de los Procesos, apartado Descripción y subapartado Compras.

Asimismo, la implantación del SGC se llevó a cabo de forma progresiva, comenzando en la fase inicial por las divisiones de Idiomas y Programas MBA y continuando en una segunda fase por las divisiones de Executive Education, Masters Especializados Postgrado, Área Universitaria y finalizando con ICEMD.

El alcance de la Certificación bajo la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 en ESIC es: Executive Education (Diseño y Desarrollo de programas formativos, consultoría y asesoramiento a Empresas, Entidades Socioeconómicas e Instituciones Públicas), ICEMD Empresas e Idiomas.

3. DESCRIPCIÓN

El presente manual de calidad recoge tanto la política y valores que comparten las personas que forman parte de **ESIC** como la organización y líneas generales de actuación que se siguen en la realización de los diferentes trabajos y actividades.

La filosofía de **ESIC** en materia de calidad se ve reflejada en la política y objetivos que la propia dirección establece y se compromete a cumplir.

Los diferentes capítulos del manual de calidad hacen referencia a los procedimientos que describen más detalladamente la forma en que se realizan los trabajos.

Esta sistemática de realización del trabajo, así como las responsabilidades asociadas a las diferentes actividades, han de ser conocidas y aplicadas por todas las personas de ESIC a fin de garantizar la calidad de los servicios prestados y asegurar un eficaz funcionamiento de la organización.

El manual de calidad y la información en él contenida es propiedad de ESIC y consecuentemente no podrá ser cedido o reproducido total o parcialmente sin autorización expresa por parte de la dirección.

CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es establecer la política y objetivos de **ESIC**, definir la organización y sus responsabilidades y describir la sistemática de la organización para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

2. ALCANCE

Este capítulo afecta a todas las personas que componen la organización de **ESIC**.

3. DESCRIPCIÓN

1) Orientación hacia quienes participan en nuestros programas

Todas las personas de **ESIC** están permanentemente atentas a las posibles necesidades y expectativas de los participantes con el objeto de poder mejorar la calidad y añadir valor a sus servicios.

Anualmente, la dirección de **ESIC** realiza una revisión de su Sistema de Gestión de la Calidad en la que analiza las necesidades y expectativas de los participantes y establece los requisitos necesarios para lograr su satisfacción.

2) Política de calidad

ESIC, con la voluntad de formar personas hacia la excelencia y con una oferta académica bien diferenciada, quiere ser un vínculo entre la empresa y las personas desde los estudios universitarios a la formación continua.

En nuestra preocupación por hacer cada día lo mejor posible y por mejorar constantemente, **ESIC** lanza un **Proyecto de Mejora Continua** que tiene como objetivo articular en toda la Escuela los procesos y recursos suficientes para implantar una Política de Calidad hacia la Excelencia.

La **Política de Calidad** de **ESIC** persigue los siguientes objetivos:

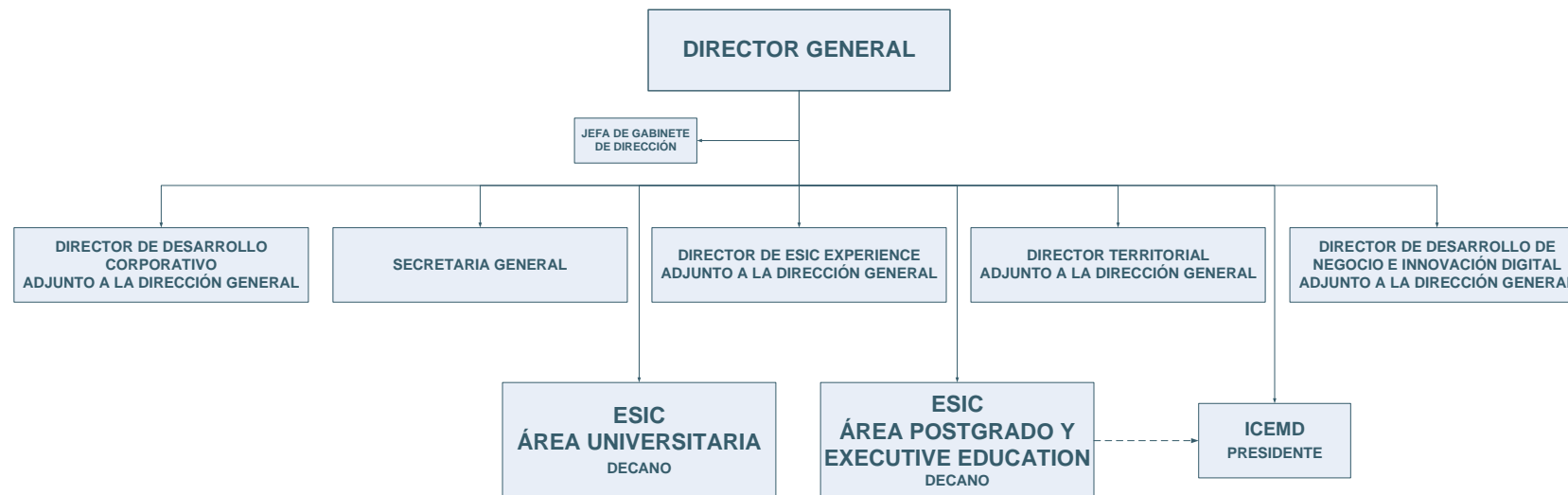
- **Consolidar unos niveles adecuados de calidad** que hagan de quienes participan en nuestros programas, personas que puedan desarrollar una vida personal y profesional del mejor nivel.
- **Implantación en ESIC** de las normas de **Acreditación y Certificación Nacionales e Internacionales**, tanto en Programas Universitarios, Programas MBA y Master, Programas sobre PT como en Programas de Formación Continua.
- **Promover desde ESIC los Modelos de Calidad** como eje impulsor e innovador en el resto de Organizaciones, tanto educativas como de otros sectores.
- **El cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad** (incluidos legales y reglamentarios).
- Desarrollar un **Modelo de Calidad sostenible e impulsor de las 5 Culturas de ESIC** (Diversidad, Excelencia, Servicio, Corresponsabilidad y Novedad)

3) Compromiso de la dirección

El compromiso de la calidad es asumido por la dirección de **ESIC** delegando en la Unidad de Calidad y Acreditaciones las funciones correspondientes de supervisión y control, de forma que se asegure la implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

4) La organización

La organización de **ESIC** se refleja en el siguiente organigrama:



Órganos de Gobierno de ESIC:

Los órganos de gobierno se distribuyen en tres grandes grupos: Estratégico, Académico y Calidad. Estos a su vez deciden la Estrategia, determinan los Objetivos que cubren la estrategia y los Planes de Acción para alcanzar los objetivos. Los puestos declarados se detallan en sus funciones en documentos de descripción de puestos de personal de ESIC.





MANUAL DE CALIDAD

SGC ESIC

CÓDIGO: MC
EDICIÓN : 10
PÁGINA: 16

TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
ESTRATÉGICO	Junta de Gobierno SCJ	Miembros de ESIC de la orden religiosa SCJ.	Aprobar los planes estratégicos que propone el Comité Ejecutivo y hacer seguimiento de los mismos. Periodicidad: 1 mensual
	Comité de Dirección de ESIC	Dirección General; Secretaría General; Dirección Desarrollo Corporativo y Negocio; Dirección de ESIC Experience; Decanato Área Universitaria; Decanato del Área de Postgrado y Executive Education; Presidencia de ICEMD; Dirección Territorial y Dirección General de ESIC Cataluña; Dirección de Innovación Digital y Comunicación Corporativa de ESIC.	Aprobar los planes estratégicos de la escuela y asegurar seguimiento del cumplimiento de las mismas, y establecer y aprobar todas las políticas institucionales y seguimiento de resultados de la escuela. Periodicidad: 1 mensual
	Comisión Delegada permanente (CDP) de ESIC	Dirección General de ESIC; Secretaría General de ESIC; Dirección Desarrollo Corporativo y de Negocio de ESIC; Dirección de ESIC Experience de ESIC.	Hacer seguimiento de los temas del Comité de Dirección y seguimiento del día a día de ESIC. Periodicidad: 2 mensuales
	Comité Ejecutivo de ESIC	Comité de Dirección de ESIC; Secretaría General de ESIC Valencia; Direcciones de Campus de ESIC; Dirección de ESIC Idiomas; Dirección de Calidad, Acreditaciones y Ranking de ESIC; Dirección de Executive Education de ESIC; Dirección de Desarrollo Profesional de ESIC; Dirección de Investigación de ESIC; Dirección de Desarrollo de Negocio y Marketing de ESIC; Dirección de Master GESCO del Área de Postgrado y Executive Education; Dirección Académica del Área de Postgrado y Executive Education de ESIC; Dirección de Desarrollo Internacional de ESIC; Dirección General de ICEMD; Dirección de Comunicación Corporativa de ESIC; Dirección Académica del Área Universitaria de ESIC, Dirección Financiera de ESIC	En función a las estrategias marcadas desde el Comité de Dirección, establecer los objetivos de área y campus para llevar a cabo la estrategia. Periodicidad: 3 al año.
	Consejo Asesor de ESIC	Dirección de Empresas y/o Instituciones sectoriales de referencia	Asesorar a los órganos de gobierno de ESIC en su orientación al mercado, desarrollo de sus estrategias y mejoras en su gestión. Periodicidad: 1 anual
	Comité Ejecutivo de ICEMD-ESIC	Presidencia de ICEMD; Dirección General de ICEMD; Dirección de Ventas de ICEMD; Dirección de Marketing de ICEMD; Dirección Financiera de ICEMD; Dirección Académica de ICEMD; Dirección de Tecnología de ICEMD; Dirección de Formación Empresas de ICEMD.	Revisión y status de los aspectos más importantes para la toma de decisiones. Seguimiento de cumplimiento de Objetivos Estratégicos y Planes de Acción asociados. Periodicidad: mensual
	Junta de Dirección ICEMD-ESIC	Dirección General ESIC; Secretaría General ESIC; Dirección Desarrollo Corporativo y Negocio de ESIC; Presidencia ICEMD; Dirección General ICEMD.	Revisión y status de los aspectos estratégicos más importantes de ICEMD a nivel corporativo. Periodicidad: 3 al año.



MANUAL DE CALIDAD
SGC ESIC

CÓDIGO: MC
EDICIÓN : 10
PÁGINA: 17

TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
ESTRATÉGICO	Comité Ejecutivo Área Postgrado y Executive Education de ESIC	Decanato del Área de Postgrado y Executive Education de ESIC; Dirección Académica del Área de Postgrado y Executive Education de ESIC; Dirección de Innovación e Investigación del Área de Postgrado de ESIC; Dirección de Executive Education de ESIC; Dirección General de ICEMD.	Toma de decisiones. Seguimiento de cumplimiento de Objetivos Estratégicos y Planes de Acción asociados. Periodicidad: mensual
	Comité Ejecutivo Área Universitaria de ESIC	Decanato del Área a Universitaria de ESIC; Dirección Académica del Área Universitaria de ESIC; Dirección de Calidad Académica del Área Universitaria de ESIC; Dirección de Investigación del Área Universitaria de ESIC; Dirección de Innovación Docente del Área Universitaria de ESIC; Dirección de Internacional del Área Universitaria de ESIC.	Toma de decisiones. Seguimiento de cumplimiento de Objetivos Estratégicos y Planes de Acción asociados. Periodicidad: quincenal

TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
ACADÉMICO	Comité Académico del Área Universitaria de ESIC	Decanato Área Universitaria de ESIC, Dirección de Departamentos Académicos Área Universitaria de ESIC, Dirección de Titulación Área Universitaria de ESIC, Coordinación Nacional del Área Universitaria de ESIC, Coordinación Internacional del Área Universitaria de ESIC, Unidad de Calidad del Área Universitaria de ESIC, y, de forma rotatoria, el Responsable Académico del Área Universitaria de los Campus de ESIC.	Gestión académica en el Área Universitaria de ESIC. Periodicidad: 1 mensual
	Comité Académico del Área de Postgrado de ESIC	Decanato del Área Postgrado y Executive Education de ESIC, Dirección Académica del Área Postgrado y Executive Education de ESIC, Dirección de Innovación e Investigación del Área Postgrado y Executive Education de ESIC, Direcciones de Programas del Área y Coordinadores del Área	Gestión académica en Área de Postgrado de ESIC. Periodicidad: cada 3 meses
	Comité Académico ICEMD	Dirección General ICEMD; Dirección Académica ICEMD; Dirección / Coordinaciones de Master de ICEMD según agenda del Comité.	Análisis de identificación de mejoras en programas, en metodologías, en procesos académicos y análisis de posibles nuevos programas. Seguimiento de Planes de Acción (académicos) asociados a los Objetivos Estratégicos de ICEMD. Periodicidad: cuatrimestral
	Comité de Investigación de ESIC	Decanato Área Universitaria de ESIC, Decanato del Área de Postgrado y Executive Education de ESIC, Dirección del Departamento de Investigación de ESIC, Subdirección del Departamento de Investigación de ESIC, Directores del Investigación de las dos áreas Académicas, Universitaria y Postgrado. Puede invitarse a quien lo aconseje una determinada situación	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"> • Proponer líneas estratégicas al Responsable ante la Dirección y a la Dirección del Departamento de Investigación, así como seguir la implementación. • Resolución de solicitudes de ayudas a la investigación. Periodicidad: 1 mensual
	Claustro del Área Universitaria de ESIC	Dirección Académica del Área Universitaria de ESIC y Cuerpo Docente del Área Universitaria de ESIC.	Exponer y analizar los objetivos anuales que establezca la Dirección Académica en ESIC con todo el cuerpo docente y proponer mejoras y resolver cuestiones de interés para el personal docente. Periodicidad: 1 anual previa al inicio de curso académico, y extraordinarias según casos de urgencia o de excepción.



MANUAL DE CALIDAD
SGC ESIC

CÓDIGO: MC
EDICIÓN : 10
PÁGINA: 19

TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
ACADÉMICO	Claustro del Área Postgrado y Executive Education de ESIC	Dirección Académica del Área de Postgrado y Executive Education de ESIC y Cuerpo Docente del Área de Postgrado y Executive Education de ESIC.	Exponer y analizar los objetivos anuales que establezca la Dirección Académica en ESIC con todo el cuerpo docente y proponer mejoras y resolver cuestiones de interés para el personal docente. Periodicidad: 1 anual previa al inicio de curso académico, y extraordinarias según casos de urgencia o de excepción.
	Claustro del ICEMD	Dirección Académica del ICEMD de y Cuerpo Docente del Área.	Exponer y analizar los objetivos anuales que establezca la Dirección Académica del Área con todo el cuerpo docente y proponer mejoras y resolver cuestiones de interés para el personal docente. Periodicidad: 1 anual previa al inicio de curso académico, y extraordinarias según casos de urgencia o de excepción.

TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
CALIDAD	Comité de Calidad de ESIC	Secretaría General, Dirección Desarrollo Corporativo y Negocio, Adjunto a la Dirección General; Dirección de ESIC Experience, Adjunto a la Dirección General; Decanato del Área Universitaria; Decanato del Área de Postgrado y Executive Education; Dirección General de ICEMD; Dirección de ESIC Idiomas; Dirección de Executive Education, además de la Unidad de Calidad y Acreditaciones	Asegurar la difusión e implantación de la Política de Calidad de ESIC y la revisión del SGC. Periodicidad: 1 anual como mínimo y extraordinarias según sea necesario.
	Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC	Formado por la Dirección de Calidad y Acreditaciones y Responsables de las áreas de ESIC en este ámbito.	Operativa de los procedimientos propios de la gestión del SGC, dar apoyo y coordinación al resto de órganos de gobierno de Calidad. Periodicidad: 3 al años.
	Comisión de Titulaciones (títulos de Grado y Master Universitarios) de ESIC	Dirección, Coordinación, Profesorado, Alumnos, personal de gestión y personal ajeno en la titulación	Analizar el desarrollo del curso en la titulación a través de tutores y delegados de alumnos e identificar mejoras para el seguimiento de la titulación. Periodicidad: mínimo de 2 reuniones por año académico y por programa(titulación)
	Comité de Garantía de Calidad de Títulos Propios (Postgrado e ICEMD) de ESIC	Formado por representantes de los diferentes grupos de interés que participan en el SGC ESIC de los títulos propios del área de Postgrado. Según la temática a tratar, y a pesar de ser públicas las convocatorias que se convoca desde la Unidad de Calidad en la web pública y la intranet, se solicitará la asistencia de representantes de cada grupo de interés.	Revisar la adecuación del SGC a las necesidades y revisar antes de su puesta en marcha las acciones de mejoras que sean necesarias en dicho sistema. Periodicidad: 1 reunión previa a la reunión extraordinaria/s y ordinaria del Comité de Calidad.
	Equipo de Mejora por Área Académica (Executive Education e Idiomas) de ESIC	Formado por la Responsable de Calidad del área, y representantes de los diferentes grupos de interés del área (personal docente y de gestión). Podrá invitarse a otros grupos de interés que puedan apoyar acciones de mejora de los equipos.	Seguimiento de la operativa continua de las actividades de calidad en el área/campus, propuesta e implantación de mejoras, con el apoyo de otros grupos de interés que puedan participar del equipo. Periodicidad: mínimo de 2 reuniones por curso académico.

PERSONAL DE ESIC

El personal que forma la Comunidad de ESIC y que está bajo el SGC se identifica en base a dos criterios: tipo de actividad y tipo de relación con ESIC.

Personal Docente: desarrolla actividad docente de ESIC. A su vez, el PD podrá desarrollar actividad investigadora (PDI), o bien, apoyar actividades de gestión para ESIC. Entre el personal docente se encuentra identificado el **Tutor**, figura que tiene como misión la tutorización académica en los tres primeros años de grado de los alumnos. Existe un tutor por grupo de clase asignado.

Entre el PD se podrá encontrar y según su relación de poca a mucha con la escuela: PD Colaborador, cuya actividad principal profesional no es en ESIC; PD personal cuya actividad principal es en ESIC, y, además, de la actividad docente realizará actividad investigadora o de gestión.

Personal de Gestión: desarrolla actividades de gestión dentro de la Escuela sin que tengan que ser de índole académico. En su gran mayoría esta actividad la desarrollan personal no colaborador.

5) Mapa de Procesos

Para gestionar de forma adecuada su organización, **ESIC** ha identificado los procesos que se llevan a cabo en la misma, y ha establecido su interrelación con el fin de poder gestionarlos de forma óptima y lograr así su mejora continua.

¿CÓMO ESTÁ DISEÑADO EL SGC ESIC?

El **SGC ESIC** fue diseñado en base a la metodología **CRM**, dónde los procesos se distribuyen en la siguiente clasificación:

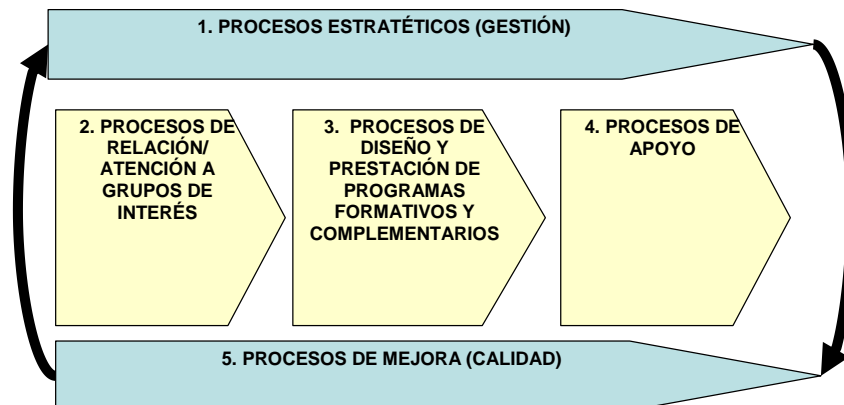
Dos grandes bloques claves de relación/atención con grupos de interés, y, prestación de servicios formativos:

- Procedimientos de relación con los grupos de interés** (terminología “cliente interno y externo” en la metodología CRM): estudiantes, Profesorado, empresas, padres, colegios. (Codificados con número 2)
- Procedimientos de diseño de programas y prestación de los mismos** (codificados con número 3)

Dos grandes bloques transversales a toda la institución:

- Procedimientos Estratégicos** (de Dirección General) (codificados con número 1)
- Procedimientos de Calidad** (codificados con número 5)

Un **bloque de apoyo a la prestación de servicios**, que aglutina procedimientos como: Marketing (publicación de información de títulos); Infraestructuras (recursos materiales); Gestión de personal docente y no docente; Compras y Proveedores; etc. (codificados con número 4).



Para la elaboración del diseño del SGC-ESIC se ha formado un **grupo de trabajo por cada área docente y otro para gestión**, integrado por personas con responsabilidad en calidad dentro de los ámbitos implicados.

Estos grupos de trabajo han estado liderados por la Dirección del Área Académica/Gestión, y coordinados desde la Unidad de Calidad. En el grupo de trabajo ha habido representantes de los diferentes procesos del área, además de estudiantes y empleadores.

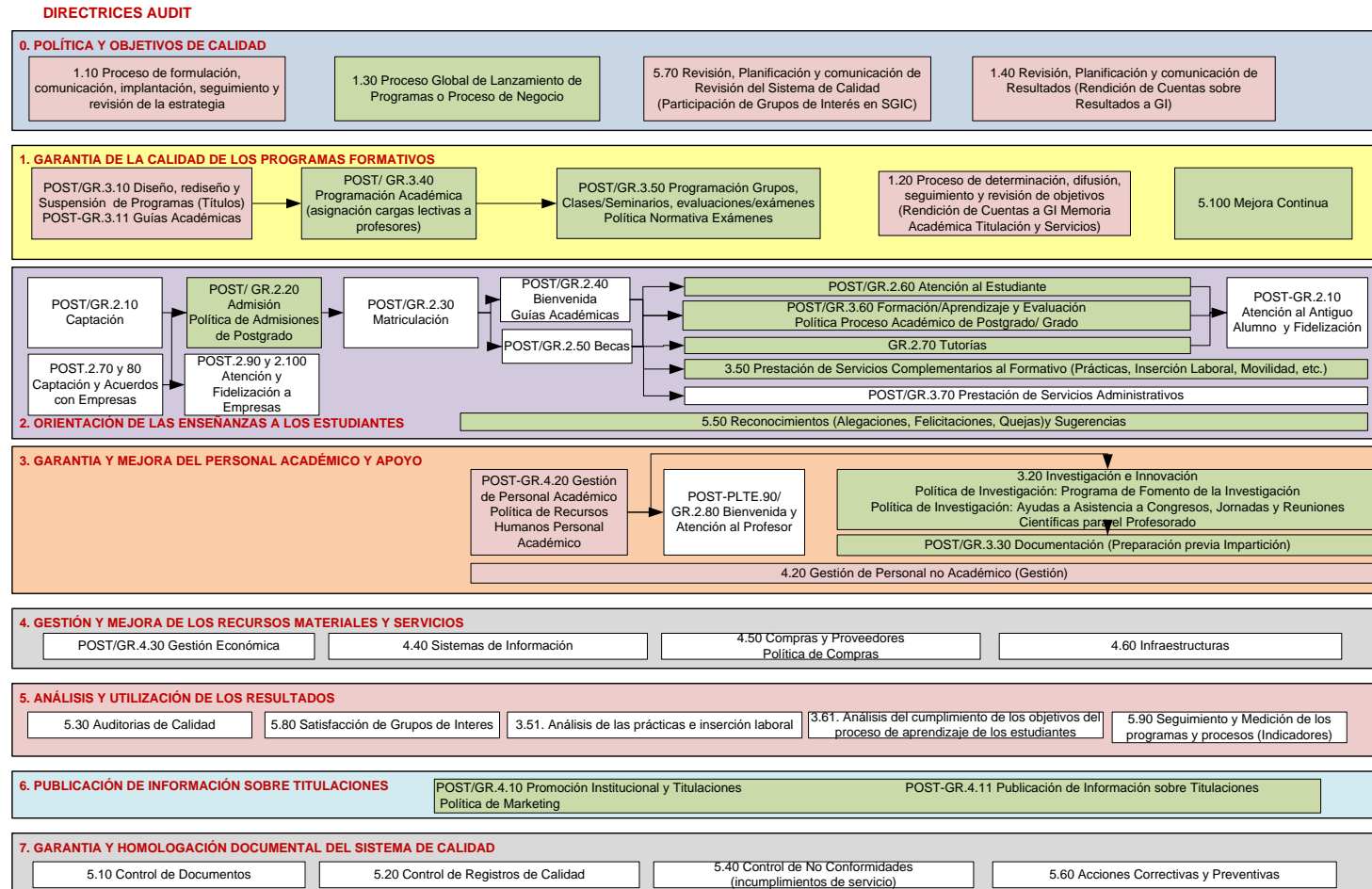
A continuación, se muestra **Mapa de Procesos catalogado según las Directrices AUDIT**, para las áreas de alcance de AUDIT (Universitaria y Postgrado); y a continuación el **Mapa de Procesos de los diferentes Programas Formativos de ESIC**.



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC
EDICIÓN : 10
PÁGINA: 23

MAPA DE PROCESOS SEGÚN DIRECTRICES AUDIT (Ver Anexo 11 de este documento: Directrices AUDIT/Procesos ESIC)



Los procesos clasificados según directriz AUDIT, son todos segundo nivel. Código Subprocesos: Si existen dos procesos específicos para Grado y otro Postgrado, se indicará, "POST/GR"; si existe un mismo proceso que implica a las dos áreas, se indica, "POST-GR"; y si el código del proceso no indica ningún carácter no numérico, es que implica a todas las áreas formativas de ESIC, incluyendo a las dos áreas (Grado y Postgrado).

 Procesos de DIRECCIÓN/Estratégicos
 Procesos CLAVE para la docencia
 Procesos APOYO

Sistema de Calidad de ESIC

ESIC © 2019 Copyright. Todos los derechos reservados

MAPA DE PROCESOS DE ESIC UNIVERSITARIA Ed.2



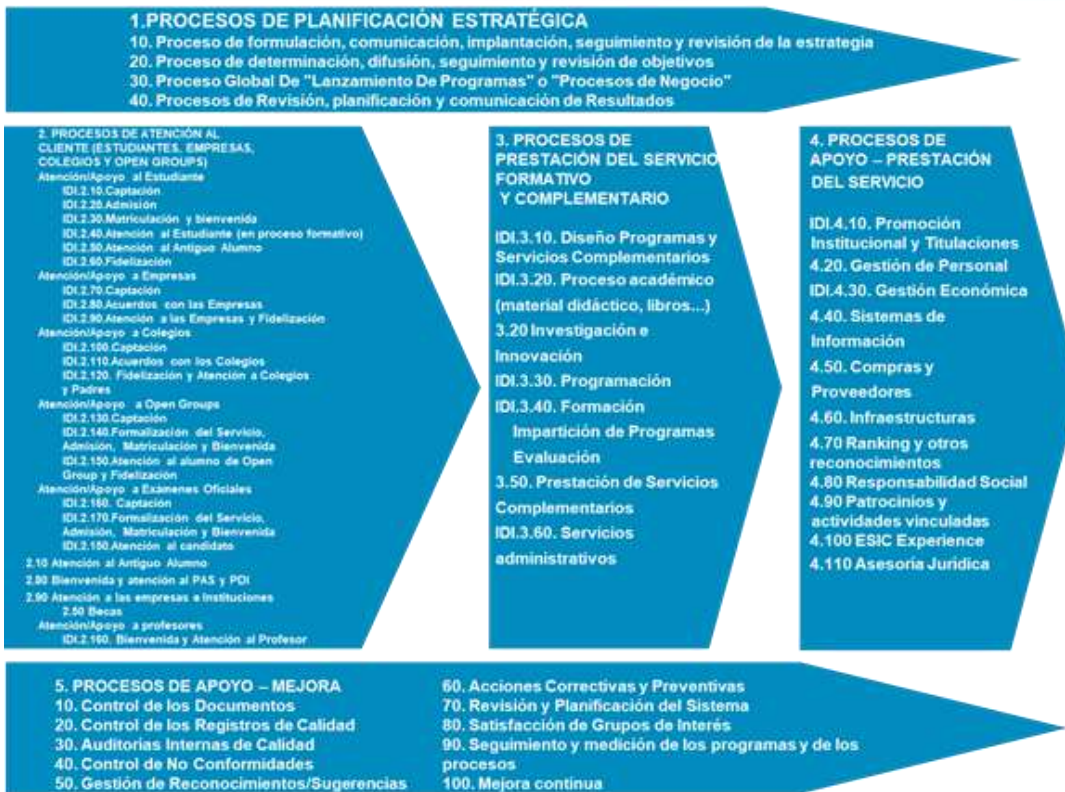
MAPA DE PROCESOS DE ESIC POSTGRADO

Ed.5



MAPA DE PROCESOS DE ESIC IDIOMAS

Ed.5



MAPA DE PROCESOS DE ICEMD

Ed.0



MAPA DE PROCESOS DE EXECUTIVE EDUCATION

Ed.3



6) Responsabilidades

Las responsabilidades y las funciones generales de los integrantes de la organización se describen en los **Modelos de RRHH correspondientes a las diferentes Divisiones**.

A continuación, se describen las funciones respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de los siguientes cargos:

SECRETARÍA GENERAL

En materia específica de calidad:

- Establecer la Política de Calidad y las formas de actuación de las diferentes Áreas o Unidades.
- Asegurarse de que se establecen los Objetivos de la Calidad.
- Comunicar a toda la organización la importancia de cumplir los requisitos de los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a **ESIC**.
- Llevar a cabo las Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar la disponibilidad de recursos
- Nombrar un representante en materia de calidad
- Revisar y Aprobar los documentos de calidad (Manual y Procedimientos)

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIONES

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requerimientos de los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a **ESIC** en todos los niveles de la organización
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

7) Objetivos

Para asegurar que el SGC sea eficaz en la consecución de los objetivos generales reflejados en la política de calidad de la organización, la Dirección establece, en la revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad, los objetivos de calidad para cada una de las funciones y niveles relevantes de la organización teniendo en cuenta la implantación y evolución del sistema de la calidad y la mejora continua de la organización.

8) Comunicación interna

Los métodos de comunicación interna establecidos en **ESIC**, se encuentran definidos en los procedimientos de cada área que describen los procesos 4.20 "Gestión de Personal", en el apartado correspondiente a "Comunicación Interna".

9) Planificación de la calidad

Una vez establecidos tanto la política de calidad y el organigrama de la organización como los objetivos para cada función relevante de la misma, **ESIC** planifica los recursos necesarios y la sistemática de trabajo a seguir en la realización de los diferentes procesos de trabajo para poder alcanzar los objetivos establecidos.

El establecimiento de una sistemática de actuación previamente planificada ha de permitir, no solo una mejor organización y un ahorro de esfuerzos en la realización de los trabajos, sino también una continua mejora de la organización.

Por ello, **ESIC** ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad documentado que contempla:

- Los procedimientos de actuación asociados a los diferentes procesos de trabajo
- Los recursos necesarios para su correcta ejecución
- Los procedimientos de actuación para canalizar las mejoras del funcionamiento de la organización

ESIC cuenta con un **Calendario Anual de Actividades de Calidad generales** al Personal de ESIC.

10) Sistema de Gestión de la Calidad

La estructura de la documentación del **Sistema de Gestión de la Calidad** está dividida en niveles:

- Manual de Calidad
- Procedimientos Generales de Calidad
- Procedimientos Específicos
- Políticas (normativas internas)
- Modelos de RRHH
- Formatos

Dicha documentación establece los criterios a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo las distintas actividades de la organización.

Esta documentación se complementa con los registros que son los documentos que dejan constancia de que las diferentes actividades y trabajos se han realizado de acuerdo con dichos criterios.

Manual de calidad

Es el principal documento utilizado para describir el SGC y recoge la política y los objetivos generales de calidad, la estructura y organización de **ESIC** y, de modo general, la descripción de todas las actividades relacionadas con la calidad que se realizan.

En él se hace referencia a la estructura de los documentos que componen el SGC y sirve de referencia para la implantación y seguimiento del mismo.

Procedimientos

Los procedimientos son documentos que describen la forma en que se realizan las diferentes actividades de la organización definiendo quién, cómo, cuándo, con qué medios y dónde se realizan y estableciendo los registros que dejan constancia de su realización.

Los procedimientos son documentos de uso interno cuya distribución está controlada según el procedimiento 5.10 "Control de los documentos".

Sistema de Gestión de Calidad de ESIC

Registros de calidad

Son los documentos generados al realizar una actividad que afecta a la calidad y que dejan constancia escrita de su realización.

11)Control de la documentación

Para asegurar que todas las personas pueden desarrollar su trabajo de modo eficaz y disponen de toda la documentación necesaria, se ha establecido un sistema de control tanto de la documentación externa como de los documentos de origen interno que componen el SGC y que describen la forma de realizar las distintas actividades.

Por ello, **ESIC** ha elaborado un procedimiento 5.10 “Control de los documentos” de mejora continua o de los cambios relativos a la organización. Dichas modificaciones serán revisadas por los responsables de las funciones que los diseñaron inicialmente, a fin de asegurar que los cambios se realizan de modo controlado y que se mantiene la integridad del **SGC**.

Todas las personas de **ESIC** comprenden la importancia de mantener el orden y control de la documentación utilizada a fin de favorecer la eficacia en el trabajo y facilitar el acceso y consulta de la documentación a cualquier persona que lo requiera. Contempla tanto la aprobación y distribución de los documentos relativos a la calidad como la revisión y aprobación de sus posibles modificaciones. Dicho procedimiento permite asegurar que:

- Todo el personal dispone de las ediciones en vigor tanto de la documentación externa a utilizar como de la documentación interna del SGC (Listado que se encuentra en la intranet del SGC) que le sea aplicable.
- Los documentos obsoletos se destruyen o identifican como tales y se retiran de los lugares de uso.

12)Control de los registros de la calidad

La importancia que los registros adquieren dentro del SGC se debe a dos aspectos fundamentales:

- El mantenimiento de los registros permite demostrar que las actividades se han realizado de acuerdo con las pautas establecidas.
- El análisis de los registros permite verificar el funcionamiento real del Sistema de Gestión de la Calidad y detectar la necesidad, en su caso, de acciones correctivas y preventivas que permitan su mejora y desarrollo.

Por ello, **ESIC** realiza un control de los diferentes registros que utiliza según se describe en el procedimiento 5.20 “Control de los registros” y dispone de unas instalaciones adecuadas para su conservación”.

13)Dirección de Calidad y Acreditaciones y Responsables de Calidad de las diferentes áreas: Unidad de Calidad

Para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, existe en **ESIC** la Unidad de Calidad de **ESIC**, formada por el Dirección de Calidad y Acreditaciones, los Responsables de Calidad por áreas formativas y los Responsables de Calidad por Campus con la responsabilidad y autoridad para establecer, mantener e implantar el Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado a través del propio manual, de los procedimientos y de los documentos de descripción de proceso.

Las responsabilidades generales del Dirección de Calidad y Acreditaciones y los Responsables de Calidad están recogidas en el punto “3.6 Responsabilidades” del presente capítulo. Asimismo, los perfiles correspondientes se encuentran definidos en el Manual de Gestión de áreas Comunes.

Sistema de Gestión de Calidad de ESIC

14) Funciones de los puestos de la Unidad de Calidad y Acreditaciones

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIONES

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la cultura de mejora continua para aportar (Idiomas, Postgrado, ICEMD, Universitaria, Executive Education o Gestión).
- Procesos de Certificaciones y Acreditaciones Institucionales de Calidad.
- Asistencia a los eventos o actividades promovidas por las asociaciones de calidad.
- Velar por el cumplimiento por parte del personal de su área de los procedimientos establecidos Diseño/Rediseño de Proceso/Procedimientos/Políticas/Formatos del Modelo de Calidad.
- Operativa de los procedimientos:
 - 5.10. Control de los Documentos
 - 5.30. Auditorías Internas de Calidad
 - 5.70. Revisión y Planificación del Sistema
- Seguimiento de funcionamiento de las Unidades Técnicas de Calidad (reuniones quincenales).
- Convocatoria y Seguimiento de las reuniones de Órganos de Gobierno de Calidad (generales de campus y área, como son Comité de Calidad). Según periodicidad establecida y todas llevando Orden del día y Acta.
- Asistencia a todas las reuniones de órganos de gobierno de calidad de área que sea posible.
- Reportar a la Dirección General cada semestre del cumplimiento de los objetivos establecidos, desviaciones y propuestas.
- Formar parte de la Comisión Ejecutiva de ESIC.

RESPONSABLE DE CALIDAD Y ACREDITACIONES

- Seguimiento de los procedimientos en determinados campus/área que se determine:
 - 5.20. Control de los Registros de Calidad.
 - 5.40. Control de No Conformidades.
 - 5.60. Acciones Correctivas y Preventivas.
 - 5.80. Satisfacción de Clientes.
 - 5.90. Seguimiento y medición de los programas y de los procesos.
 - 5.50. Gestión de Reconocimientos/Sugerencias.
 - 5.70. Revisión y Planificación del Sistema (Definición y cumplimiento de objetivo)
 - 4.50. Compras y Proveedores.
 - 4.20. Gestión del Personal Académico y No Académico.
 - 5.100. Mejora Continua.
- Apoyar las Certificaciones y Acreditaciones de su área y apoyo a las institucionales que se requiera.
- Convocatoria, Seguimiento y documentación en Acta de las reuniones de órganos de gobierno de calidad del área/campus que sea responsable.
- Informar al Responsable de la Dirección de Calidad del correspondiente sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la cultura de mejora continua para aportar en su área/Campus.
- Reportar jerárquicamente a la Dirección del Área/Campus.

COORDINACIÓN DE CALIDAD EN CAMPUS

- Coordinación y Seguimiento de las actividades de calidad de su campus/área.
- Informar al Responsable de Calidad de la División correspondiente sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la cultura de mejora continua para aportar en su área/Campus.

15)Comité de Calidad

El Comité de Calidad tiene como responsabilidad asegurar la Política de Calidad de ESIC y la revisión del SGC.

Periodicidad: 1 anual como mínimo, y extraordinarias según sea necesario.

Es uno de los Órganos que apoyan las actividades a desarrollar por la Unidad de Calidad y está formado por: Secretaría General, Dirección Desarrollo Corporativo y Negocio, Adjunto a la Dirección General; Dirección de ESIC Experience, Adjunto a la Dirección General; Decanato del Área Universitaria; Decanato del Área de Postgrado y Executive Education; Dirección General de ICEMD; Dirección de ESIC Idiomas; Dirección de Executive Education, además de la Unidad de Calidad (Dirección y Responsables de la Unidad).

Documentos que serán objeto de su revisión son:

- Última Revisión del SGC
- Informes de Satisfacción de los grupos de interés
- Memoria anual de ESIC (anuario)
- Informe Anual de Reconocimientos y Sugerencias
- Informes de Auditorías Externas e Internas
- Informe Anual de Indicadores

16) Unidad de Calidad y Acreditaciones

La Unidad de Calidad está formada por la Dirección de Calidad y Acreditaciones y Responsables de Calidad de áreas. Es responsable de los procedimientos propios de la gestión del SGC, así como de dar apoyo y coordinación al resto de órganos de gobierno de Calidad. En la Unidad de Calidad participan las Coordinaciones de Campus para permitir una coordinación del SGC en todos los Campus.

17) Comité de Garantía de la Calidad (títulos propios Área Postgrado e ICEMD)

Formado por representantes de los diferentes grupos de interés que participan en el SGC ESIC.

La Unidad de Calidad convocará el Comité al menos una vez, con anterioridad a la celebración del Comité de Calidad, y previo envío de documentación de interés sobre el SGC que ha de tratarse según el orden del día. La convocatoria de la reunión se hará a través de la web pública de ESIC y de la intranet para que cualquier miembro de cualquier grupo de interés pueda asistir si así lo desea, previa confirmación de asistencia a la Unidad de Calidad.

Tiene por objetivo revisar la adecuación del SGC a las necesidades y revisión antes de la puesta en marcha de mejoras que sean necesarias en dicho sistema. **El Comité de Calidad tiene como alcance aquellas titulaciones del Área de Postgrado que no están gestionadas por una Comisión de Titulación propia.**

Periodicidad: 1 anterior a la celebración del comité de calidad ordinaria y/o extraordinarias según sea necesario.

Documentos que serán objeto de su revisión de alcance en el área son:

- Última Revisión del SGC
- Informes de Satisfacción de los grupos de interés
- Memoria anual de ESIC (anuario)
- Informe anual por titulación
- Documentos del SGC (procedimientos)

18) Comisión de Titulación

La Comisión Académica de Titulación de Grado o Postgrado es el órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación. El alcance de las Comisiones será de carácter obligatorio para todas las titulaciones oficiales y de carácter voluntario para las titulaciones propias de ESIC. Tiene como fin promover la mejora continua de la Titulación buscando su excelencia.

La Comisión Académica de Titulación deberá proveer de asesoramiento e información a la Dirección del Área que corresponda, así como al Dirección de Campus en el que se desarrolle la Titulación para una adecuada gestión de la Titulación.

La composición de la Comisión estará formada por los diferentes grupos de interés que participan de la titulación (Ver composición en Política de Comisión de Titulación).

El Documento que será objeto de revisión es el **Informe de Titulación** del curso académico que corresponda.

19) Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Con objeto de verificar el buen funcionamiento del SGC, **ESIC** realiza anualmente una revisión del mismo. Son las llamadas reuniones ordinarias y sirven para comprobar que la organización, los recursos técnicos y humanos y las pautas seguidas en la realización de los trabajos son adecuados y eficaces para lograr la política y los objetivos definidos y satisfacer las necesidades de nuestros participantes.

También existen las reuniones de carácter extraordinario que se celebrarán sólo cuando alguna circunstancia extraordinaria pueda afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de **ESIC**.

Dichas revisiones se llevan a cabo según lo descrito en el procedimiento 5.70 "Revisión y planificación del sistema".

20) Criterios para el paso de una titulación/programa al proceso de posible suspensión

El Grupo de Trabajo formado para el diseño del Modelo del SGC, en su última reunión de trabajo, dejó fijada la estructura básica de los Informes de Titulación, con unos indicadores mínimos aprobados por la Dirección Académica que corresponda. En base al Informe, la Dirección General ha propuesto unos criterios mínimos para articular el posible proceso de suspensión el paso de las titulaciones.

El Comité de Calidad, en función de los valores alcanzados por los indicadores recogidos en el Informe de Titulación, planteará anualmente al Consejo de Dirección y a la postre, al Comité de Dirección, la posible suspensión de una titulación.

La ponderación en el uso de los indicadores será sometida a los oportunos Órganos de Gobierno y se revisará el valor marcado con una periodicidad anual atendiendo a las justificaciones presentadas, a la evolución de los valores alcanzados y a las acciones realizadas derivadas de su seguimiento.

Inicialmente se fijarán dos valores sobre la cobertura de las plazas ofertadas, un valor mínimo (a) y un valor admisible (b).

La condición propuesta para pasar al proceso de suspensión será que una Titulación no alcance el número mínimo de alumnos matriculados de nuevo ingreso (a) durante dos años consecutivos.

Esta información se puede extraer del procedimiento **POST/GR.3.10 Diseño de Programas/Planes de Estudio**.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- 5.10 Control de los Documentos
- 5.20 Control de los Registros de Calidad
- 5.70 Revisión y Planificación del Sistema
- Procedimiento 4.20 "Gestión de Personal" de cada área, en su apartado de "Comunicación Interna".

CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS

1. Identificación de los grupos de interés

Tal y como se indicó en el apartado de Valores de ESIC, es de interés especial para esta institución el bienestar de todos sus grupos de interés, y es por ello, que ESIC potencie las relaciones cercanas con cada uno de ellos.

En ESIC toma en consideración los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, entendiendo por grupo de interés toda persona, institución o grupo que tiene interés, o está afectada, en la enseñanza-aprendizaje o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida del SGC que ha de ser visible no sólo en el interior de la Escuela sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a la misma.

En el diseño del SGC (mapa de procesos y procedimientos) se han **distribuido los grupos de interés** en:

- **Implicados:** grupos de interés con mayor implicación directa en las actividades descritas del procedimiento. En el desarrollo del procedimiento se detalla la implicación de cada implicado.
- **Otros grupos de interés (no reflejados en implicados):** se identifican el resto de implicados en el procedimiento en menor medida (no por ello menos importante) y el tipo de implicación se detalla en la información resumen de las carátulas iniciales de todo procedimiento, y no así en el desarrollo escrito del procedimiento.

En general, se consideran los grupos de interés que se incluyen a continuación señalando los principales aspectos que deben ser considerados a efectos de asegurar su participación e información:

- **Estudiantes y futuros estudiantes:** Todas las actividades desde la solicitud de información, selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, y asociación de antiguos alumnos.
- **Personal Académico (o personal docente PD):** Todas las actividades desde apoyo en la **selección** y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de profesorado, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Gestores/as y personal de apoyo (denominado personal de gestión o no docente):** Todas las actividades desde selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, entre otros procedimientos.
- **Órganos de Gobierno y Dirección de ESIC:** Todas las actividades desde Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, política, estrategia y objetivos, plan y sistema de calidad.
- **Egresados (antiguo alumno):** Todas las actividades desde Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.

- **Empleadores:** Todas las actividades desde Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y sistemas de información entre otros procedimientos.
- **Proveedores:** Todas las actividades de compras y la gestión económica que generan las mismas.
- **Administraciones Públicas:** Todas las actividades desde Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, sistemas de información y fundaciones entre otros procedimientos.
- **Sociedad en general:** Todas las actividades desde Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, eficacia en la gestión de los recursos y servicios entre otros.

Además de los aspectos mencionados anteriormente, son aspectos de interés general para todos los grupos, la información y difusión de información (general y de rendición de cuentas) y la gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.

2. Cauces de participación de los grupos de interés

En el apartado de Valores se especifican algunas de las acciones que se desarrollan con los diferentes grupos de interés con el ánimo de acercar a todos ellos a las actividades de la Escuela.

Existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés: la publicación de la información sobre titulaciones y difusión de información (general y de rendición de cuentas) establecida en el proceso **Publicación de información sobre titulaciones**, y los detallados en el proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (**5.50 Reconocimientos** y gestión de incidencias, según, **5.40 Gestión No conformidades**), satisfacción (**5.80 Satisfacción de Grupos de Interés**) que obran como indicadores en la toma de decisiones.

Todos los grupos de interés representados a través del **Comité de Garantía de Calidad** participan en la definición, seguimiento, revisión y resultados de los procedimientos que forman el SGC, a través, del procedimiento de revisión **5.70 Revisión, Planificación, Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad**.

Además, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos:

Futuros estudiantes:

Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación, y a ESIC en general.

Estudiantes:

Están representados en la Comisión Académica de Titulaciones (mediante los delegados de todos los grupos), y en el Comité de Garantía de la Calidad. Además, pueden asistir a las reuniones de Equipo de Mejora de su área/campus que lo desee (las convocatorias se hacen públicas en la intranet, y pueden confirmar su asistencia a través de la misma aplicación). Todos los estudiantes son encuestados para conocer su satisfacción sobre:

1. General al finalizar los programas, valorando:
 - a. Programa académico: analizado desde los siguientes aspectos:
 - i. Resultados del programa obtenidos en relación a las expectativas individuales del estudiante
 - ii. Organización del Programa
 - iii. Estructura del Programa
 - iv. Metodología del Programa
 - v. Formación integral (profesional y personal): habilidades de desarrollo directivo, humano, trabajo en equipo, y similares.
 - vi. Cuerpo Docente
 - b. Acceso y atención recibida
 - c. Infraestructuras y recursos materiales
 - d. Expectativas de futuro
2. Evaluación por Profesor/asignatura
3. Evaluación de las prácticas en empresa que realizan
4. Evaluación de movilidad internacional, en caso de realizar programas basados en convenios con otras escuelas.

Además, los estudiantes tienen oportunidad en todas las encuestas y a través de los buzones físicos y virtual el aportar mejoras al plan de encuestas o cualquier otra mejora para la Escuela.

Personal Académico:

Al igual que los estudiantes, están representados en la Comisión Académica de Titulación, el Departamento /Programa al que pertenezca, Comité de Garantía de Calidad, Comité Académico, Órganos de Gobierno (a través de la Dirección Académica del área), y Claustro.

Todos los Profesores intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura) y son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto:

- a la titulación en la que han participado, y
- a recursos y servicios.

Asimismo, son consultados sobre aspectos clave como son el diseño de los procesos de encuestas, el seguimiento de las titulaciones, las infraestructuras docentes, etc., y se crean foros específicos para su participación.

Gestores y personal de apoyo:

Están representados en los todos los Órganos de Gobierno y todas las áreas de gestión. Intervienen en el análisis e información sobre resultados.

Proveedores:

Están representados en el Comité de Garantía de Calidad.

Órganos de Gobierno y Dirección de ESIC:

Anualmente elaboran el Informe Resultado de Indicadores (agrupación de los Informes académicos por titulación y otros indicadores) en el que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que, tras su aprobación, se publican junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.

Egresados, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general:

Están representados dentro de la estructura de la Escuela y en el Claustro y adicionalmente, miembros del Comité de Garantía de la Calidad participan en el Consejo Académico como invitados.

Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental.

En algún caso, están representados por delegados de grupos en las **Comisiones Académicas de Titulaciones**.

En los procesos de Prácticas Externas y de Movilidad hay una relación especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos, empresas o instituciones de acogida, como con las personas encargados de tutelar al estudiante.

Por parte de la Escuela esta labor se canaliza fundamentalmente a través del Dpto. de Carreras Profesionales de ESIC para las prácticas externas, y del Dpto. de Relaciones Internacionales para el caso de la movilidad.

En los distintos procesos del SGC se produce un interés y una participación mayor o menor de los distintos grupos, según especificidad y requerimientos del proceso, es por ello la distinción entre implicados y otros grupos de interés.

3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

La forma específica en que se asegura la rendición de cuentas a cada grupo figura en las acciones de difusión especificadas en el proceso **POST-GR.4.11 Publicación de información sobre titulaciones**, incluido en la directriz 6 del catálogo de procesos respecto a AUDIT. Además, el Procedimiento **1.40 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad** aporta información sobre otros resultados (no de titulaciones) a los diferentes grupos de interés.

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de los resultados de las Titulaciones y de todas las dimensiones del SGC.

Los siguientes procedimientos rinden cuentas a diferentes grupos de interés según tipo de resultados:

SGI Calidad a través del procedimiento **5.70 Revisión, Planificación, Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad** (a través del Comité de Garantía de Calidad) generando informe de Revisión del SGC anual.

Resultados Académicos y otros Servicios a través del procedimiento **1.20 Proceso de Determinación, Difusión, Seguimiento y Revisión de Objetivos** (Académicos y Servicios Complementarios) generando informe de Memoria Académica e Informe de Titulación.

Anualmente se elabora **Informe anual de Indicadores**, generado a partir del procedimiento **5.90, Seguimiento y Medición de los programas y procesos** en la que se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso anterior que tras su aprobación se publican junto a propuestas de mejora, generado a partir del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación. Los indicadores se hace público mediante los inormes que se reflejan en la página web corporativa. También anualmente se revisan los procesos y cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés y se dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados que, igualmente, se somete a revisión anual.

Los documentos relacionados con los resultados anuales del SGC, son:

- **Memoria anual de ESIC:** incluye indicadores generales de actividad de ESIC. Elaborado por el Comité de Dirección de ESIC.
- **Revisión anual del SGC:** incluye todos los indicadores que se recogen del sistema de calidad, incluyendo el Plan de Mejoras, cumplimiento de objetivos y propuestas de objetivos anuales para el siguiente año.
- **Informe anual por titulación (incluye todas las titulaciones):** incluye los datos que marca la plantilla que se anexa a continuación y es elaborado por la dirección académica de cada titulación/programa, revisada y aprobada en primer lugar por el Dirección del Área que corresponda.
- **Memoria Anual de Investigación,** elaborado según procedimiento 3.20 Investigación desde la Dirección del Departamento de Investigación.

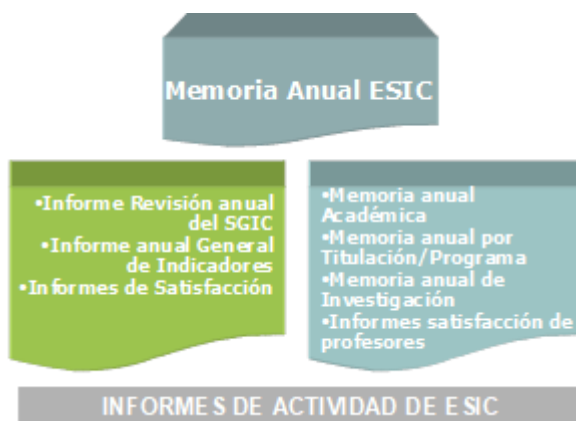
- **Informes de Satisfacción:** la toma de datos parte de las encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés, y en función al plan de encuestas indicado en el procedimiento 5.80 Satisfacción de grupos de interés. Los informes de satisfacción de Profesorado son elaborados por la Dirección académica de cada área, y resto de informes por la Unidad de Calidad.

Estos informes tienen **tres niveles de publicación**, en función del grupo de interés al que va dirigido, y por tanto tiene diferentes ubicaciones **físicas**:

- Informes dirigidos a todos los grupos de interés se ubicarán en la web de ESIC www.esic.edu
- Informes dirigidos a los implicados directos en los procedimientos (grupos de interés estudiantes, Profesorado, personal docente y no docente, dirección) en la intranet de ESIC en el apartado de Calidad de acceso a los grupos de interés ya citados.
- Informes dirigidos a la Dirección de ESIC en la intranet de ESIC en el apartado de Calidad de acceso exclusivo para los Órganos de Dirección Estratégica y Unidad de Calidad.

A continuación se aporta la **información que aporta el Informe anual de Titulación (Programa)** y que deberá cumplimentar cada Dirección del Área y Dirección de Programa y en base a este informe, público en la web de ESIC (www.esic.edu), en el apartado de la titulación/programa que corresponda, cualquier grupo de interés podrá plantear su opinión al respecto a través de los órganos de dirección que participe o a través de los canales directo que ofrece la Unidad de Calidad (buzón virtual de reconocimientos y sugerencias “Buzón de Sugerencias”).

A continuación, se muestra los diferentes informes generados por los órganos de dirección existentes en ESIC.



CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1. OBJETO

Este capítulo describe la forma en que **ESIC** determina y proporciona los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de lograr la satisfacción de los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a **ESIC**.

2. ALCANCE

Afecta a todas las personas de ESIC.

3. DESCRIPCIÓN

1) Generalidades

La Dirección de ESIC se encarga de proporcionar los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos que permitan garantizar la calidad del servicio ofrecido a los participantes, tratando así de aumentar su satisfacción.

En la revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se comprueba la adecuación de estos recursos, identificando y planificando las medidas necesarias para cubrirlas.

2) Recursos humanos

ESIC considera fundamental cada persona que forma parte de la Escuela y considera su desarrollo como el desarrollo de la propia organización.

Así, el procedimiento que describe el proceso 4.20 “Gestión de Personal” en cada área y el de áreas comunes a la Escuela contempla la forma en que se detectan, planifican y cubren las necesidades de formación de todas las personas, de forma que se asegura que todo el personal tiene la formación y apoyos necesarios para desarrollar de forma adecuada su trabajo.

3) Instalaciones y entorno de trabajo

Para poder llevar a cabo los trabajos de una forma ágil y eficaz todo el personal debe disponer de los equipos, documentación, e instalaciones necesarias. Para ello ESIC dotará a cada persona con los equipos e instalaciones necesarios para la realización de su trabajo, con el fin de crear un óptimo entorno laboral y que esto repercuta en el logro de una mayor satisfacción de los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a ESIC. En el procedimiento que describe el proceso 4.60 “Infraestructuras”, ESIC establece el modo en que se realiza la identificación, seguimiento y mantenimiento de las mismas.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento que describe el proceso 4.20 “Gestión de Personal” de cada área y el general de áreas comunes de la Escuela.
- Procedimiento que describe el proceso 4.60 “Infraestructuras”

CAPÍTULO 5 GESTIÓN DE LOS PROCESOS

1. OBJETO

En este capítulo se describen las disposiciones establecidas por **ESIC** para llevar a cabo los diferentes procesos que afectan a la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Lo descrito en este capítulo se aplica en las actividades de:

- Planificación de la Calidad
- Procesos relacionados con los participantes de los programas formativos y empresas vinculadas a **ESIC**
- Diseño
- Compras
- Control de procesos
- Preservación del producto
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad de los estudiantes/participantes de los programas formativos
- Control de equipos de seguimiento y medición

3. DESCRIPCIÓN

1) Planificación de la calidad

El manual, los procedimientos y los documentos de descripción de proceso planifican todas las actividades relacionadas con la calidad.

Sin embargo, cuando se considere la prestación de otros servicios no contemplados en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Responsable de Calidad elabora o modifica la documentación necesaria para su planificación, encargándose él mismo de su revisión y aprobación.

2) Procesos relacionados con el estudiante/participante de los programas/ empresas y Colegios (grupos de interés)

Desde **ESIC** se asume que la calidad del servicio ofrecido comienza por una adecuada identificación de las necesidades y expectativas del participante y de sus programas.

Por ello **ESIC** ha elaborado los documentos de descripción de los procesos “2. Procesos de Atención al Cliente” en los que se describe la sistemática a seguir por **ESIC** tanto para la identificación de las necesidades y de los requisitos de los servicios solicitados por los participantes como los requisitos para llevarlos a cabo.

ESIC considera importante facilitar canales de comunicación con todas las personas vinculadas a la Escuela (estudiantes, participantes, Profesorado, empleados etc.). Por ello en caso de que una persona quiera realizar una consulta, pedir información, transmitir una felicitación, poner una queja o incluso dar su opinión sobre los servicios prestados, simplemente tendrá que ponerse en contacto con la Escuela (Unidad de Calidad) a través de teléfono, mail o cualquiera de los buzones físicos o virtual que ofrece **ESIC**, o asistir personalmente a las instalaciones de la Escuela.

De esta forma se puede asegurar que el compromiso de servicio que **ESIC** establece con los participantes de sus programas responde de forma adecuada a sus necesidades.

3) Diseño

La sistemática establecida en **ESIC** para llevar a cabo las actividades de diseño y desarrollo de los programas de las diferentes áreas se encuentran establecidas en los documentos de descripción de los procesos “3.10 Diseño de Programas” de cada una de estas áreas.

4) Compras

ESIC considera que, para poder prestar un servicio de forma satisfactoria y acorde con los requisitos establecidos, es importante conocer bien a los proveedores de productos/servicios utilizados para la prestación de los mismos.

Por este motivo, **ESIC** ha establecido los documentos de descripción de proceso “4.50 Compras y Proveedores” que describen la forma en que se evalúa y selecciona a los proveedores, así como el modo en que se gestionan las actividades de compra, a fin de evitar que puedan producirse incidencias que afecten a la eficiencia o calidad de los servicios. Asimismo, queda establecida la sistemática establecida en **ESIC** para la verificación de los productos comprados o de los servicios contratados.

5) Control de la prestación del servicio

Para poder asegurar la calidad del servicio que **ESIC** ofrece a sus participantes es necesario llevar los correspondientes procesos a cabo de forma controlada.

El control de las operaciones correspondientes a estos procesos se apoya, básicamente, en:

- La documentación que describe la planificación del proceso.
- La formación del personal en las actividades necesarias para la realización del trabajo y la debida asignación de recursos de hardware y software, equipos, instalaciones, etc.
- El seguimiento y supervisión de las distintas actividades relacionadas con el servicio prestado.

Las distintas funciones dentro de **ESIC** llevan a cabo las distintas operaciones de los procesos con base en la planificación realizada.

Validación de los procesos

ESIC considera validados sus procesos a través de una adecuada asignación de recursos, tanto técnicos (hardware y software) como humanos. Dichos procesos están planificados y documentados, y la experiencia de **ESIC** ha validado su adecuación para alcanzar los resultados previstos y la satisfacción de los participantes.

Los cambios sustanciales que puedan producirse por cualquier causa en el desarrollo de actividades de estos procesos podrán dar lugar a que el proceso sea sometido a una nueva planificación y revalidación, con objeto de garantizar su adecuación para el fin previsto.

Asimismo, en caso de crearse nuevos servicios, los procesos planificados para su adecuada realización de cara a la satisfacción de los estudiantes/participantes, serán sometidos a validación.

La validación además se ve bajo la revisión y aprobación del Comité de Garantía de Calidad quién aprueba los cambios que estén propuestos, previo a la validación finar por el Autorizado.

6) Control de los equipos de medición y seguimiento

Al no detectarse la necesidad de utilizar dispositivos de medición y seguimiento en la prestación de sus servicios para proporcionar evidencia de la conformidad de los mismos con los requisitos determinados, no se considera de aplicación el punto 7.6 de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

7) Preservación del servicio

Este requisito de la Norma sólo es de aplicación en **ESIC** en lo relativo a la correcta preservación de la documentación relacionada con el servicio a prestar. Con el fin de garantizar la adecuada conservación de la documentación que se utiliza durante la prestación de cada servicio, **ESIC** ha establecido un control de dicha actividad que se basa en la definición de:

- Áreas de archivo establecidas que por **ESIC** que prevengan el daño o deterioro de los mismos
- Identificación adecuada de la documentación archivada

8) Identificación y trazabilidad

ESIC mantiene para todos sus servicios una forma de identificación que permite tratar y gestionar individualmente cada prestación de servicio, desde el inicio hasta final del mismo.

9) Propiedad del Estudiante/Participante de los Programas Formativos

Con intención de proteger y salvaguardar los datos de los participantes derivados de los servicios prestados, **ESIC** garantiza su confidencialidad y los mantiene debidamente identificados y archivados en carpetas personalizadas por estudiante/participante de los programas en soporte informático y en papel, cuidando en todo momento el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección de datos.

En caso de pérdida o deterioro de los datos, **ESIC** se pondrá en contacto con el estudiante/participante con intención de informarle de la situación y registrará lo ocurrido en el Informe de No Conformidad.

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Documento de descripción de proceso “2. Procesos de Atención al Cliente” (ver Cadena de Valor del área correspondiente).

Documento de descripción de proceso “4.50 Compras y Proveedores” e Instrucción Técnica Formato Compras y Proveedores.

CAPÍTULO 6 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

1. OBJETO

Este capítulo describe la forma de actuar para llevar a cabo las actividades de medición, análisis y mejora que permitan a **ESIC** superar día a día la calidad del servicio que ofrece a los participantes.

2. ALCANCE

Afecta a todas las personas de **ESIC**.

3. DESCRIPCIÓN

1) Planificación

Para asegurar la calidad del servicio ofrecido a los participantes y llevar a cabo la mejora continua de la organización y de los procesos de trabajo, es necesario evaluar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En este sentido, la realización de auditorías internas permite valorar la implantación, funcionamiento y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, mientras que la medida y seguimiento de los objetivos de calidad, establecidos en la revisión del sistema para cada uno de las áreas o unidades, permiten valorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en relación a:

- La satisfacción de los participantes y empresas
- El funcionamiento de los procesos de trabajo de cada función
- La calidad del servicio ofrecido

Los procedimientos y los documentos de descripción de proceso describen la forma en que **ESIC** planifica y gestiona las actividades de medición, seguimiento, análisis y mejora relativas a la evaluación de la satisfacción del estudiante/participante, el funcionamiento de los procesos y la calidad del servicio.

2) Determinación de la satisfacción del estudiante/participante de los programas

En el procedimiento 5.80 "Expectativas y Satisfacción del Estudiante/Participante" se establece el método empleado en **ESIC** para determinar la información relativa a la percepción del Estudiante/Participante con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

3) Auditorías internas

Para poder comprobar si la forma establecida en los procedimientos para realizar los diferentes trabajos y actividades es eficaz y para dar respuesta a las expectativas de nuestros participantes y cumplir con la política y objetivos establecidos, es necesario saber antes si las actividades se están realizando de acuerdo con los procedimientos.

Con este propósito, **ESIC** planifica y realiza exámenes o auditorías internas para comprobar si se sigue lo descrito en los procedimientos.

Esto permite conocer si las anomalías detectadas en la prestación del servicio son debidas a que el sistema de trabajo establecido no es eficaz o a que no se está siguiendo dicho sistema.

El proceso seguido para la planificación, realización y registro de las auditorías, así como el modo en que se establecen las acciones correctivas, se describe en el procedimiento 5.30 "Auditorías Internas de Calidad".

Sistema de Gestión de Calidad de ESIC

ESIC © 2019 Copyright. Todos los derechos reservados

4) Medición y seguimiento de los procesos

Siempre con la intención de mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, **ESIC** ha identificado los procesos que lleva a cabo y ha determinado la secuencia e interacción de los mismos. Con el fin de poder controlarlos de una forma eficaz y poder realizar la medición y seguimiento de los mismos, en **ESIC** se ha elaborado el procedimiento “5.90 Seguimiento y medición de los programas y de los procesos”.

Para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, **ESIC** ha fijado unos indicadores, que nos informarán del estado de cada proceso para, haciendo un análisis de esta información, tratar de obtener la mejora continua de los mismos.

Además, la medición y seguimiento de estos procesos y servicios podrá también obtenerse a partir de los Reconocimientos y Sugerencias de los participantes que serán gestionadas según queda establecido en el documento de descripción de proceso “5.50 Reconocimientos y Sugerencias”.

Asimismo, **ESIC** utiliza también las Auditorías Internas como una herramienta indispensable para realizar el seguimiento, la medición y el posterior análisis de los procesos, tal y como viene definido en el procedimiento 5.30 “Auditorías Internas de Calidad”.

5) Medición y seguimiento del servicio.

A través de los procedimientos de descripción del proceso 3. “Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Complementario” se describe la sistemática establecida en **ESIC** para llevar a cabo el diseño de producto y la comercialización de Programas formativos.

6) No conformidades

ESIC ha elaborado el procedimiento 5.40 “No Conformidades” donde viene definida la sistemática para garantizar que los productos, servicios y procesos no conformes se identifican y notifican para evaluar las medidas inmediatas que deben realizarse.

7) Análisis de datos

El Responsable de Calidad recopila y analiza, a lo largo del año, tanto los datos relativos a la medición y seguimiento de los procesos bajo su responsabilidad, como los correspondientes a las no conformidades producidas, para determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras.

8) Mejora Continua

Para llevar a cabo la mejora continua tanto de su organización como de la calidad del servicio ofrecido a los participantes, **ESIC** analiza toda la información relevante relativa a las actividades de medición y seguimiento y lleva a cabo las acciones de mejora oportunas de su Sistema de Gestión de la Calidad de una forma planificada, según se describe en los procedimientos 5.60 “Acciones Correctivas y Preventivas” 5.100 “Mejora Continua”.

Para ello se hace uso de la política de calidad, el establecimiento de objetivos de calidad para cada función, la realización de auditorías, el análisis de datos y el establecimiento de acciones correctivas y preventivas.

9) Acciones correctivas y preventivas

Cuando cualquier persona detecta una no conformidad, incidencia, queja o posible mejora, lo comunica al Responsable de Calidad para su registro.

El análisis de dichos registros y los asociados a los productos/servicios/procesos no conformes, permite el establecimiento de acciones correctivas y preventivas adecuadas que pueden incluir, en su caso, la modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La sistemática seguida para la implantación de las acciones correctivas y preventivas se describe en el procedimiento 5.60 "Acciones Correctivas y Preventivas".

4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

5.30 Auditorías Internas

5.40 Control de No Conformidades

5.60 Acciones Correctivas y Preventivas

5.50 Reconocimientos y Sugerencias"

5.90 Seguimiento y Medición de los programas y de los procesos

5.100 Mejora Continua

Procedimientos de descripción de proceso 3. "Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Complementarios"

Procedimiento "4.50 Compras y Proveedores" e Instrucción Técnica Formatos Compras y Proveedores.

ANEXOS DEL MANUAL

1. TABLA DE REFERENCIAS (ACREDITACIÓN AUDIT)

El Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC comprende 8 directrices, numeradas de 0 a 7:

0.- Política y objetivos de calidad:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Escuela establecer la sistemática a aplicar en la definición, revisión, aprobación y difusión de la política y de los objetivos de la calidad de ESIC.

1.- Garantía de calidad de los programas formativos:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad mantener y renovar la oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de los programas.

2.- Orientación de las enseñanzas a los estudiantes:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

3.- Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Universidad asegurar que el acceso, gestión y formación del personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

4.- Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a ESIC diseñar, gestionar y mejorar los servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

5.- Análisis y utilización de los resultados de la formación:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Escuela garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

6.- Publicación de información sobre titulaciones:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Escuela garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas, instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

7.- Garantía y homologación documental del SGC:

Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Escuela garantizar que la documentación está homologada y actualizada, así como la revisión y mejora del propio Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos principales y subprocesos que controlan todas estas directrices bajo la perspectiva de la garantía de la calidad y la mejora continua de los mismos en ESIC son los que se relacionan en la Tabla siguiente o, de forma gráfica, en el Mapa de Procesos descritos en el Manual.

Asimismo, la Figura Mapa de Procesos muestra una organización de procesos atendiendo al tipo de proceso (proceso estratégico, proceso clave de docencia y proceso de apoyo) y la relación secuencia entre procesos para conseguir la satisfacción de los grupos de interés a partir del diagnóstico de sus necesidades y expectativas.

DIRECTRIZ AUDIT	AREA dónde aplica el Procedimiento	CODIGO PROCESO	PROCEDIMIENTO
0. Política y objetivos de Calidad	INST	1.10	Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia
	INST	1.30	Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio
	INST	1.40	Proceso de Revisión, Planificación y comunicación de Resultados por la Dirección
	INST	5.70	Revisión y Planificación del Sistema de Calidad
1. Garantía de la calidad de los programas formativos	GR	3.10	Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas
	POST	3.10	Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas
	INST	1.20	Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos (Rendición de Cuentas)
	POST-GR	3.11	Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas.
	GR	3.40	Programación Académica (cargas lectivas)
	POST	3.40	Programación Académica (cargas lectivas)
	GR	3.50	Programación de Clases, horarios, Grupos y exámenes
	POST	3.50	Cuadrícula (programación de calendarios)
2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	GR	2.10	Captación
	POST	2.10	Captación
	GR	2.20	Admisión
	POST	2.20	Admisión
	GR	2.30	Matriculación
	POST	2.30	Matriculación
	GR	2.40	Bienvenida
	POST	2.40	Bienvenida
	GR	2.50	Becas
	POST	2.50	Becas
	GR	2.60	Atención al Estudiante
	GR	2.70	Tutorías
	GR	3.60	Formación, Aprendizaje y Evaluación
	POST	3.60	Formación, Aprendizaje y Evaluación
	POST	2.70 y 2.80	Captación y Acuerdos con Empresas
	POST	2.90 y 2.100	Atención y Fidelización a las Empresas
	POST-GR	2.10	Atención al Antiguo Alumno y Fidelización
	INST	3.50	Prestación de Servicios Complementarios
	INST	3.50.10	Prácticas de Empresa (Orientación Profesional)
	INST	3.50.20	Carreras Profesionales (Inserción Laboral)
	GR	3.70	Servicios Administrativos
	POST	3.70	Servicios Administrativos
INST	5.100	Mejora Continua	
3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	INST	5.50	Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias (Alegaciones, reclamaciones y sugerencias)
	GR	2.80	Bienvenida y Atención al Profesor
	INST	3.20	Investigación e Innovación
	GR	3.30	Documentación
	POST	3.30	Documentación
	POST-GR	4.20	Gestión de Personal Académico
	POST-GR	4.20.30.20	Evaluación del Personal Docente
	POST-GR	4.20.30.30	Evaluación del Personal Docente Investigador
INST	4.20	Gestión de Personal No Académico	
INST	4.20.30.10	Evaluación del Desempeño de Actividades de Gestión	
4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	POST	4.30	Gestión Económica
	INST	4.40	Sistemas de Información
	INST	4.40.10	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
	INST	4.50	Compras y Proveedores
	INST	4.60	Infraestructuras
	GR	4.30	Gestión Económica
5. Análisis y utilización de los resultados	INST	5.30	Auditorías de Calidad
	INST	5.80	Satisfacción de Clientes (Estudiantes, Empresas, Profesores, Personal Gestión, etc.)
	INST	5.90	Seguimiento y Medición de los Procesos
6. Publicación de información sobre las titulaciones	POST	4.10	Promoción Institucional y de Programas
	GR	4.10	Promoción Institucional y de Programas
	POST-GR	4.11.	Publicación de Información sobre Titulaciones(programas)
7. Garantía y Homologación documental del Sistema de Calidad	INST	5.10	Control de los Documentos
	INST	5.20	Control de los Registros de Calidad
	INST	5.40	Control de No Conformidades
	INST	5.60	Acciones Correctivas y Preventivas

2. TABLA DE REFERENCIAS (NORMA UNE-EN-ISO 9001:2015)

A continuación, se muestra una tabla en la que se recogen las correspondencias entre los diferentes apartados de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de **ESIC** en que se contemplan, o en su caso, su exclusión.

ISO 9001:2015	DOCUMENTOS
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 Requisitos generales	Manual de Calidad , Modelos de RRHH, procedimientos documentados
4.2.Requisitos de la documentación	
4.2.1 Generalidades	Manual de calidad, procedimientos documentados, y registros generados.
4.2.2 Manual de la calidad	Manual de la Calidad
4.2.3. Control de los documentos	Manual de Calidad, Capítulo 2 (3.10) 5.10
4.2.4 Control de los registros de la calidad	Manual de Calidad, Capítulo 2 (3.11) 5.20
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1 Compromiso de la dirección	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.1), (3.2), (3.3), (3.6). Capítulo 3 (3.1). 5.70
5.2 Enfoque al cliente	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.1)
5.3 Política de Calidad	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.2)
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos de la calidad	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.6) 5.70
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.8) Procedimiento 5.70
5.5 Responsabilidad, autoridad, y comunicación	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.5)
5.5.2 Representante de la dirección	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.12, 3.13 y 3.14)
5.5.3 Comunicación interna	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.7)

ISO 9001:2015	DOCUMENTOS
5.6 Revisión por la dirección	Manual de Calidad, Capítulo 2, (3.15) y 5.70
5.6.1 Generalidades	Manual de calidad, Capítulo 2 (3.13) y (3.14) 5.70
5.6.2 Información para la revisión	5.70
5.6.3 Resultados de la revisión	5.70
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1 Provisión de recursos	Manual de calidad, Capítulo 3 (3.1)
6.2 Recursos humanos	
6.2.1 Generalidades	Manual de calidad, Capítulo 3 (3.2)
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	4.20 de cada área y el 4.20 de áreas comunes de la Escuela
6.3 Infraestructura	Manual de calidad, Capítulo 3 (3.3)
6.4 Ambiente de trabajo	Manual de calidad, Capítulo 3 (3.3)
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1 Planificación de la realización del servicio	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.1) y en el resto del Manual
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Procedimientos del proceso "2. Procesos de Atención al Cliente de cada área"
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.2)
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.2)
7.2.3 Comunicación con el cliente	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.2)
7.3 Diseño y desarrollo	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.3) Procedimientos del proceso "3. Procesos de prestación del Servicio Formativo y Complementario de cada área"
7.4 Compras	"4.50 Compras y Proveedores" Instrucción Técnica Formatos Compras y Proveedores
7.4.1 Proceso de compras	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.4) y 4.50
7.4.2 Información de las compras	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.4) y 4.50
7.4.3 Verificación de los productos comprados	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.4) y 4.50

ISO 9001:2015	DOCUMENTOS
7.5 Producción y prestación del servicio	
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.5) Procedimientos del proceso 3. "Proceso de prestación del servicio formativo y complementario de cada área"
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.5)
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.8)
7.5.4 Propiedad del cliente	Manual de Calidad Capítulo 4 (3.9)
7.5.5 Preservación del producto	Manual de calidad, Capítulo 4 (3.7)
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	NO APLICA
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1 Generalidades	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.1)
8.2 Seguimiento y medición	
8.2.1 Satisfacción del cliente	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.2) 5.80
8.2.2 Auditoría interna	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.3) 5.30
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.4) Procedimiento "5.50 Reconocimientos y Sugerencias" y 5.90 "Seguimiento y medición de los Programas y de los procesos".
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.5) 5.70 "5.90 Seguimiento y Medición de Programas y procesos"
8.3 Control del producto no conforme	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.6) 5.40
8.4 Análisis de datos	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.7)
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora continua	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.8) 5.100
8.5.2 Acción correctiva	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.9) 5.60
8.5.3 Acción preventiva	Manual de calidad, Capítulo 5 (3.9) 5.60

3. LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SGC DE ESIC

En este apartado se identifican los documentos principales que complementan a este Manual de Calidad. Inicialmente, se incluyen:

- 1. El Catálogo de Procesos y Políticas.**
- 2. Guías Académicas (Universitaria y Postgrado)**

Documento que se entrega al Alumnado a inicio de cada curso académico donde se recogen la Normativas dirigidas hacia el Alumno, descritas por la Dirección Académica de ESIC.

- 3. Formatos de Procesos y Procedimientos**

Formatos que se han normalizado en ESIC para documentar, hacer seguimiento y apoyar la toma de decisiones en actividades concretas de la Escuela.

- 4. Guía explicativa de los documentos del SGC**

Dicha guía se extrae del procedimiento que incluido en el primer proceso de la Directriz 7 con denominación 5.10 Control de Documentos.

- 5. Listado de registros o evidencias**

Referenciadas correspondientes a cada uno de los procesos.

- 6. Listado de Indicadores y el último Informe de Gestión basado en Indicadores 2009**
- 7. Último Informe generado en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC de 2009**
- 8. Certificados de Calidad**
- 9. Calendario Anual de Actividades del SGC en ESIC**
- 10. Plan Estratégico**
- 11. Tabla dinámica de Directrices Audit/Procesos de ESIC/Grupos de Interés**
- 12. Algunos Manuales de Recursos Humanos de áreas de ESIC**
- 13. Glosario de términos**