

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC



Universidad
Rey Juan Carlos

Centro Universitario Adscrito a
Universidad Rey Juan Carlos (Madrid)



Centro Universitario Adscrito a
Universidad Miguel Hernandez (Elche)

Ministério
da Educação



Oficial por el Ministerio de Educación de
Brasil



Bachelor por Florida Atlantic University
(USA)

MANUAL DE CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

INDICE

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETO	8
2. ALCANCE.....	8
3. DESCRIPCIÓN	8
CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	9
1. OBJETO	9
2. ALCANCE.....	9
3. DESCRIPCIÓN	9
1) ORIENTACIÓN HACIA QUIENES PARTICIPAN EN NUESTROS PROGRAMAS	9
2) POLÍTICA DE CALIDAD	9
3) COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	10
4) LA ORGANIZACIÓN	11
5) RESPONSABILIDADES	16
6) OBJETIVOS.....	16
7) COMUNICACIÓN INTERNA	16
8) PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	17
9) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17
10) CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	18
11) CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD	18
12) UNIDAD DE CALIDAD.....	19
13) COMITÉ DE CALIDAD	19
14) CONSEJO DE CALIDAD.....	19
15) COMITÉ DE GARANTÍA DE LA CALIDAD.....	20
16) EQUIPO DE MEJORA POR ÁREA ACADÉMICA/CAMPUS	20
17) REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
18) CRITERIOS PARA EL PASO DE UNA TITULACIÓN/PROGRAMA AL PROCESO DE POSIBLE SUSPENSIÓN.....	21
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	21
CAPÍTULO 3 GRUPOS DE INTERÉS	22
1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	22
2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	23
3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS	26

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

CAPÍTULO 4	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	28
1.	OBJETO	28
2.	ALCANCE	28
3.	DESCRIPCIÓN	28
1)	GENERALIDADES	28
2)	RECURSOS HUMANOS	28
3)	INSTALACIONES Y ENTORNO DE TRABAJO	28
4.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	28
CAPÍTULO 5	GESTIÓN DE LOS PROCESOS	29
1.	OBJETO	29
2.	ALCANCE	29
3.	DESCRIPCIÓN	29
1)	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	29
2)	PROCESOS RELACIONADOS CON EL ESTUDIANTE/PARTICIPANTE DE LOS PROGRAMAS/ EMPRESAS Y COLEGIOS (GRUPOS DE INTERÉS)	29
3)	DISEÑO	30
4)	COMPRAS	30
5)	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30
6)	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	31
7)	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	31
8)	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	31
9)	PROPIEDAD DEL ESTUDIANTE/PARTICIPANTE DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	31
4.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	31
CAPÍTULO 6	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	32
1.	OBJETO	32
2.	ALCANCE	32
3.	DESCRIPCIÓN	32
1)	PLANIFICACIÓN	32
2)	DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE/PARTICIPANTE DE LOS PROGRAMAS	32
3)	AUDITORÍAS INTERNAS	32
4)	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	33
5)	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	33
6)	NO CONFORMIDADES	33
7)	ANÁLISIS DE DATOS	33
8)	MEJORA CONTINUA	33
9)	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	34
4.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	34




Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 (Grado, Postgrado, Executive Education, Plataformas Tecnológicas 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 (grado, postgrado y executive education).
-  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 adscrito a las Universidades “*Rey Juan Carlos*” y “*Miguel Hernández*”, de las Comunidades Autónomas de Madrid y Valencia respectivamente, 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)*.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 con el marco de referencia de la **Norma ISO 9001:2008**, adaptado a los servicios formativos, y al **Modelo EFQM**. Para facilitar la comprensión de la documentación que aborda este Sistema de Calidad que habla de Sistema de Gestión de Calidad pero aborda todas las directrices AUDIT de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

El SGC de ESIC obtuvo su primera **Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008**, en febrero de 2007, con un alcance de Programas MBA's e Idiomas. 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 formativos y áreas de apoyo.

Además, ESIC ha desarrollado procesos de certificación y acreditación de Calidad, paralelos a la Norma ISO, para programas/metodologías específicas, como son:

- **Acreditación CEL** otorgado por la Asociación Europea EFMD, para la metodología de simulación aplicada por ESIC en programas de Postgrado y Abiertos. (julio de 2008) (Ver información de acceso libre en <http://www.efmd.org/index.php/accreditation-/cel-programme-accreditation-for-technology-enhanced-learning/accredited-programmes>)
- **Iniciación del Modelo EFQM** en el área de Executive Education de ESIC. (Ver información de acceso libre en www.efqm.org)
- **Certificación Q*for** en el área de Executive Education de ESIC. (Ver información de acceso libre en <http://www.qfor.org>)
- **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. (Ver información de acceso libre en <http://www.emba.org/>)

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 de grado 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.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 Coordinadores de Calidad de Área y Campus.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC








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:

-  **Idiomas**
-  **Programa MBA**
-  **Executive Education**
-  **Postgrado (Masters)**
-  **Programas sobre Plataforma Tecnológica**
-  **Grado**
-  **Servicios Complementarios y de Apoyo a los Académicos**

Comprende todos los apartados que describe la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, 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 lleva 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, Programas sobre PT y Masters Especializados Postgrado. En una última fase se lleva a cabo la implantación en el área académica de Grado y resto de servicios complementarios y de apoyo a los académicos.

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.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 objeto de poder mejorar la calidad y el valor añadido de 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.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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).

3) Compromiso de la dirección

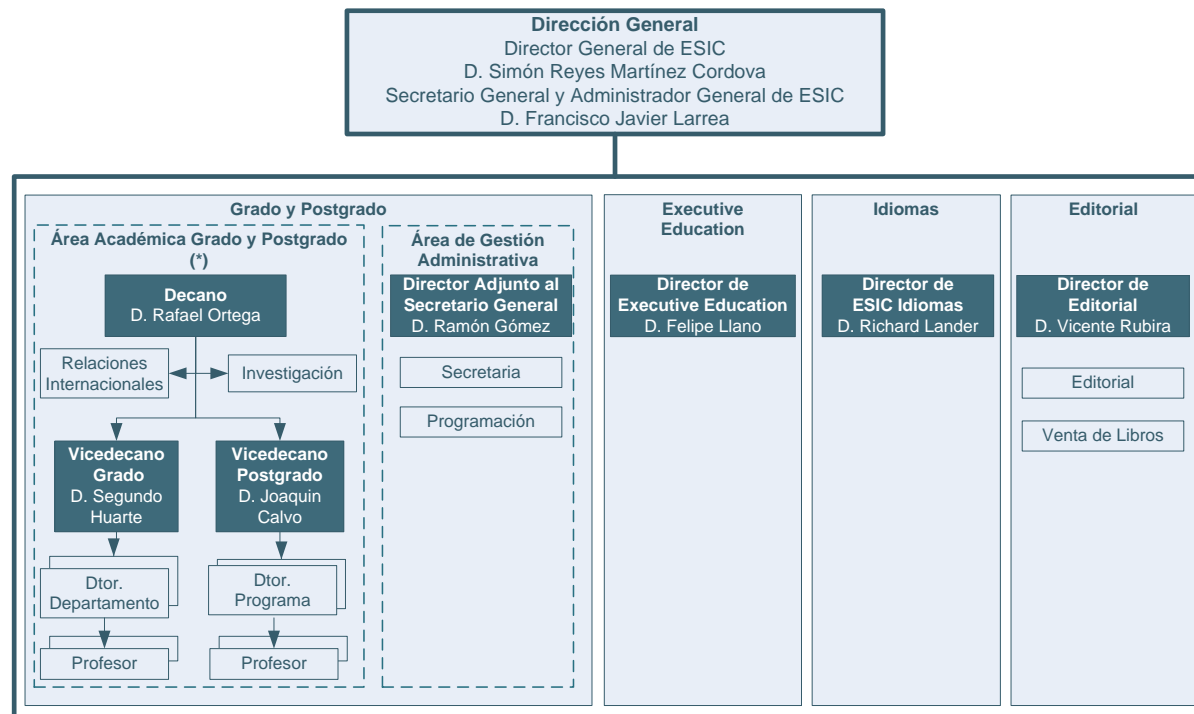
El compromiso de la calidad es asumido por la dirección de **ESIC**, delegando en la Unidad de Calidad las funciones correspondientes de supervisión y control, de forma que se asegure la implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

4) La organización

La organización de **ESIC** se refleja en dos organigramas: **Académico y Servicios Complementarios**



Organigrama Académico

(*) El organigrama refleja las dependencias académicas. Pueden existir otras relaciones jerárquicas para dependencias no académicas.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

Órganos de Gobierno de ESIC

Los órganos de gobierno se distribuyen en tres grandes grupos: Estratégico, Académico y Calidad. Estos a su vez generan desde la Estrategia, determinan los Objetivos que cubren la estrategia, y los Planes de Acción, para alcanzar los objetivos.



TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
ESTRATÉGICO	Dirección General	Director General y Secretario General de ESIC	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos. Periodicidad: 1 semanal, y según necesidades.
	Junta de Gobierno	Miembros de ESIC de la orden religiosa SCJ	Aprobar los planes estratégicos que propone el Comité Ejecutivo y hacer seguimiento de los mismos. Cualquier nuevo lanzamiento de programa o proceso de negocio está aprobado o denegado por esta Junta. Periodicidad: 1 bimensual.
	Dirección Provincial SCJ	Miembros de la orden SCJ en ESIC	Aprobar los planes estratégicos y revisar los resultados de actividad en ESIC, así como propuesta de estrategias para su valoración. Periodicidad: 1 anual.
	Comité de Dirección	Dirección General y Directores Adjuntos y Decanato	Proponer estrategias cada 4 años para la escuela, y seguimiento del cumplimiento de las mismas. Periodicidad: 1 quincenal
	Comité Ejecutivo	Comité de Dirección y Direcciones de Campus	En función a las estrategias (cada 4 años) marcadas desde el Comité de Dirección, establecer los objetivos de área y campus para llevar a cabo la estrategia. Periodicidad: 1 al mes, y una anual de retiro de dos días
	Consejo Asesor	Directores de Empresas	Asesorar a los órganos de gobierno de ESIC en las estrategias a seguir y mejoras a desarrollar en su gestión interna. Periodicidad: 1 anual

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

Órganos de Gobierno de ESIC (Cont.)

TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
ACADÉMICO	Decanato	Decano y Vicedecanos	Identificar las líneas generales académicas y hacer seguimiento directo del desarrollo académico de las distintas titulaciones/programas. Periodicidad: 1 al mes
	Consejo Académico	Director General, Decanato y Directores de Programas/Departamentos	Gestión académica en ESIC. Periodicidad: 1 bimensual
	Comisión Académica de Titulaciones	Decanato, Coordinador del Área implicados en la titulación y delegados de alumnos de cada grupo 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: 2 reuniones por año académico y por programa(titulación)
	Comité de Investigación	La constituyen: Decano, Vicedecanos y Director del Departamento de Investigación. Puede invitarse a quien lo aconseje una determinada situación	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar al Decano y al Director de Investigación acerca de la política general de investigación. • Resolución de solicitudes de ayudas a la investigación. • Analizar las propuestas presentadas por el Director de Investigación. Periodicidad: Cada dos meses o, de forma discrecional, cuando la convoque el Director del Departamento de Investigación, para atender casos de urgencia o de excepción.
	Claustro	Cuerpo Docente y Decanato	Exponer y analizar los objetivos anuales que establezca la dirección académica en ESIC (Dirección General y Decanato) 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.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

Órganos de Gobierno de ESIC (Cont.)

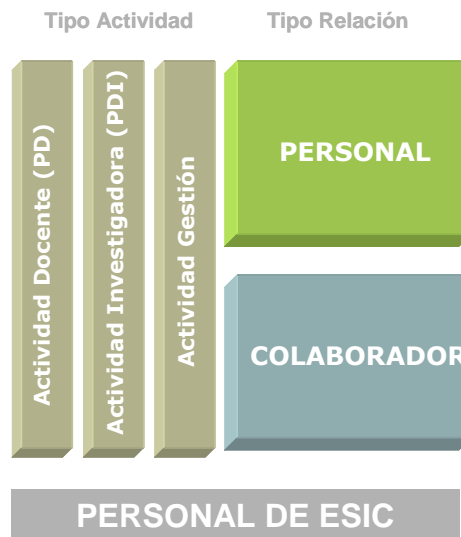
TIPO	ORGANO DE GOBIERNO	Formado por	Responsabilidad y Periodicidad de reuniones
CALIDAD	Comité de Calidad	Formado por el Comité de Dirección y Directores de área Idiomas y Executive Education, además de Unidad de Calidad.	Asegurar la difusión e implantación de la Política de Calidad de ESIC y la revisión del SGC. Periodicidad: 1 anual como mínimo, y extraordinarias según sea necesario.
	Consejo de Calidad	Formado por personas de reconocido prestigio en calidad o en Empresas privadas o públicas.	Asesorar al Comité de Calidad de ESIC, después de la revisión del informe de Revisión del SGC, proponer mejoras a las estrategias a seguir en el SGC. Periodicidad: 1 anual
	Unidad de Calidad	Formado por la Dirección de Calidad y Responsables/Coordinadores de áreas/campus.	Operativa de los procedimientos propios de la gestión del SGC, dar apoyo y coordinación al resto de órganos de gobierno de Calidad. Periodicidad: 1 quincenal (Dirección con responsables y 1 trimestral con coordinadores
	Comité de Garantía de Calidad	Formado por representantes de los diferentes grupos de interés que participan en el SGC ESIC. 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 revisión antes de su puesta en marcha de acciones de mejoras que sean necesarias en dicho sistema. Periodicidad: 1 reunión previa a la reunión extraordinaria/s y ordinaria del Comité de Calidad. Además, 1 trimestral como mínimo.
	Equipo de Mejora por Área Académica/Campus	Formado por la Dirección de Calidad, Responsable de Calidad del área/campus, y representantes de los diferentes grupos de interés del área/campus (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, proponer e implantar mejoras, con el apoyo de otros grupos de interés que puedan participar del equipo. Periodicidad: 1 mes en área y 1 trimestral en campus fuera de Madrid.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 por objetivo la tutoría 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, y el PD personal, que su actividad principal es en ESIC, y además, de la actividad docente realizará actividad investigadora o de gestión.

- **Personal de Gestión:** desarrolla actividades de gestión, cualquiera que abarque en la Escuela que no sea de índole académico. En su gran mayoría esta actividad la desarrollan personal no colaborador.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

5) 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:

DIRECCIÓN 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

- 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.

6) 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.

7) 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".

8) 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. (Ver documento en **Anexo del Manual**)

9) 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, cuando, 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 la Calidad

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.

10)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”, que 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 denominada “eriete”) que le sea aplicable.
- Los documentos obsoletos se destruyen o identifican como tales y se retiran de los lugares de uso.

11)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.

12) Unidad de Calidad

Unidad de Calidad está formada por la Dirección de Calidad y Responsables/Coordinadores de áreas/campus. Operativa de los procedimientos propios de la gestión del SGC, dar apoyo y coordinación al resto de órganos de gobierno de Calidad.

Periodicidad: 1 quincenal (Dirección con responsables y 1 trimestral con coordinadores).

Para asegurar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, existe en **ESIC** la Unidad de Calidad de **ESIC**, formada por el Director de Calidad, 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 Director de Calidad y los Responsables de Calidad están recogidas en el punto "3.6 Responsabilidades" del presente capítulo. Así mismo, los perfiles correspondientes se encuentran definidos en el Manual de Gestión de áreas Comunes.

13) 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, los miembros del Comité de Dirección y la Unidad de Calidad (Director y Técnicos de la Unidad), además del Director de Executive Education y Director de Idiomas.

14) Consejo de Calidad

Este Consejo es un órgano de asesoramiento a la gestión de calidad por parte del Comité de Calidad de ESIC. La Unidad de Calidad les convocará previa entrega de los documentos sobre el Gestión de la Calidad (Documento de Revisión del Sistema Interno de Calidad).

En el consejo se encontrarán profesionales de calidad de la empresa privada y pública de reconocido prestigio y experiencia en el área de Calidad.

Mediante reuniones anuales (**Periodicidad:** 1 anual como mínimo, y extraordinarias según sea necesario) incorpora la visión de la sociedad para apoyar el Proyecto de Mejora Continua de la Unidad de Calidad de ESIC.

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)
- Memoria anual por titulación
- Informe Anual de Indicadores

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

15) Comité de Garantía de la Calidad

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

La Unidad de Calidad convocará el Comité con periodicidad trimestral, 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 su puesta en marcha de mejoras que sean necesarias en dicho sistema.

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

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)
- Memoria anual por titulación
- Documentos del SGC (procedimientos)

16) Equipo de Mejora por Área Académica/Campus

Formado por la Dirección de Calidad, Responsable de Calidad del área/campus, y representantes de los diferentes grupos de interés del área/campus (personal docente y de gestión). Podrá invitarse a otros grupos de interés que puedan apoyar acciones de mejora de los equipos.

Este equipo tiene la responsabilidad del seguimiento de la operativa continua de las actividades de calidad en el área/campus, proponer e implantar mejoras, con el apoyo de otros grupos de interés que puedan participar del equipo.

Periodicidad: 1 mes en área y 1 trimestral en campus fuera de Madrid.

17) 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".

18) 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 las Memorias de Titulación, con unos indicadores mínimos aprobados en Decanato. En base a esa memoria, la Dirección General ha propuesto unos criterios mínimos para el paso de las titulaciones al proceso de posible suspensión.

El Comité de Calidad, en función de los valores alcanzados por los indicadores recogidos en la Memoria de Titulación, planteará anualmente al Consejo de Dirección, y en su caso posteriormente por éste al Comité de Dirección, la posible suspensión de una titulación.

La ponderación en el uso de los indicadores será sometido 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 interés especial de 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, 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, 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 procedimientos.

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 **POST-GR.4.11. 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 (<https://www.esic.edu/eriete/publico/>), y pueden confirmar su asistencia a través de la misma aplicación).

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 practicas 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 (como tutores y representados por el Decanato), el Departamento /Programa al que pertenezca, Comité de Garantía de Calidad, Consejo Académico (a través de Directores de Departamento/Programa), Órganos de Gobierno (a través del Decanato), 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 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 la Informe Resultado de Indicadores (agrupación de las Memorias académicas por titulación y otros indicadores) 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 publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

Egresados, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general:

Están representados dentro de la estructura de la Escuela y en el Claustro, y a su vez, 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 **Comisión Académica 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. En el cuadro siguiente, se detallan los principales grupos con interés en cada uno de los principales procesos.

3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

La información general, y la relativa a la rendición de cuentas, se garantizan a todos los grupos de interés, según está descrito en la tabla anterior. 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 y Memoria de Titulación.

Anualmente se elabora **Informe anual de Indicadores**, consecuencia 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 publica junto a propuestas de mejora, consecuencia del análisis realizado y, posteriormente, se impulsa su implementación. 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 de Indicadores:** La toma de datos de cada indicador se lleva a cabo por el responsable del procedimiento que implique, y son revisados y aprobados por la Dirección de Calidad. El informe anual es elaborado por la Dirección de Calidad.
- **Memoria anual por titulación (Memoria Anual Académica, 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 Vicedecano que corresponda y en último término por el Decano.
- **Memoria Anual de Investigación,** elaborado según procedimiento 3.20 Investigación desde la Dirección del Departamento de Investigación.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

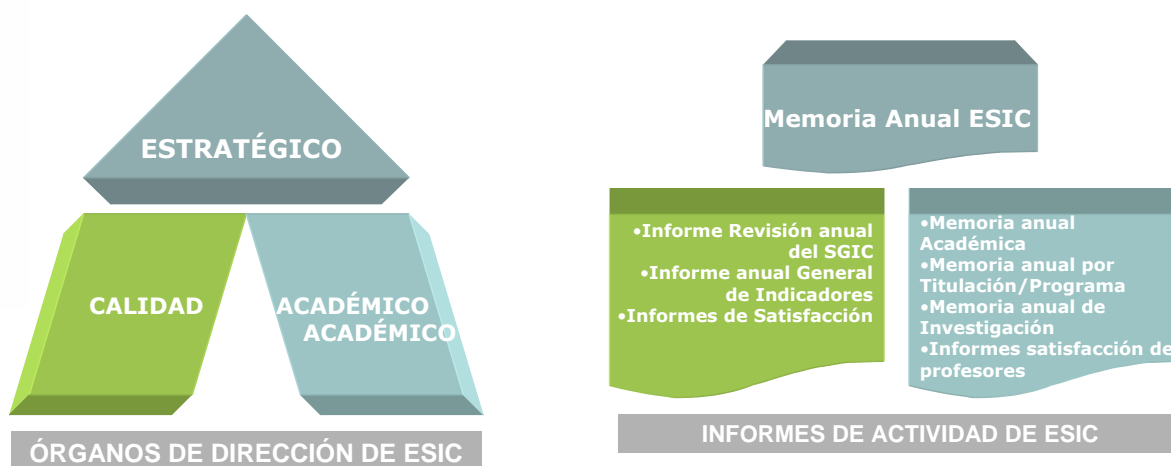
- **Informes de Satisfacción:** la toma de datos parte de las encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés, y en función al plan de encuestas indicado en el procedimiento 5.80 Satisfacción de grupos de interés. Los informes de satisfacción de profesores es elaborado por la Dirección académica 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, profesores, personal docente y no docente, dirección) en la intranet de ESIC (<https://www.esic.edu/eriete/publico/>) 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 (<https://www.esic.edu/eriete/publico/>), en la intranet de ESIC (<https://www.esic.edu/eriete/publico/>) 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 la Memoria anual de Titulación (Programa)** y que deberá cumplimentar cada Vicedecano y Directores 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 sugerencias https://www.esic.edu/calidad/calidad_form.asp).

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 necesarios. 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, profesores, 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, fax, mail o cualquiera de los buzones físicos o virtual que ofrece

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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 sus 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 documento 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.

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 9001:2008.

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”.

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.

Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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.