

Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad ESIC



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 PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad ESIC

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:

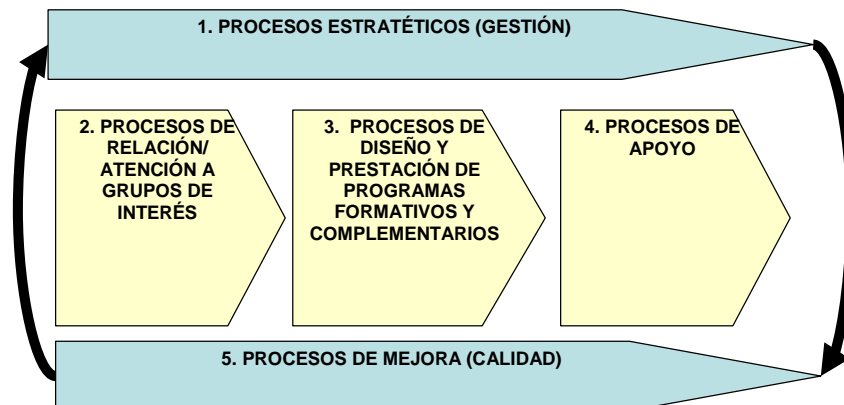
Dos grandes bloques claves de relación/atención con grupos de interés, y, prestación de servicios formativos:

- Procedimientos de relación con los grupos de interés** (terminología “cliente interno y externo” en la metodología CRM): estudiantes, profesores, 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 (Grado y Postgrado); y a continuación el **Mapa de Procesos** de los diferentes Programas Formativos de **ESIC**.

Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

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:

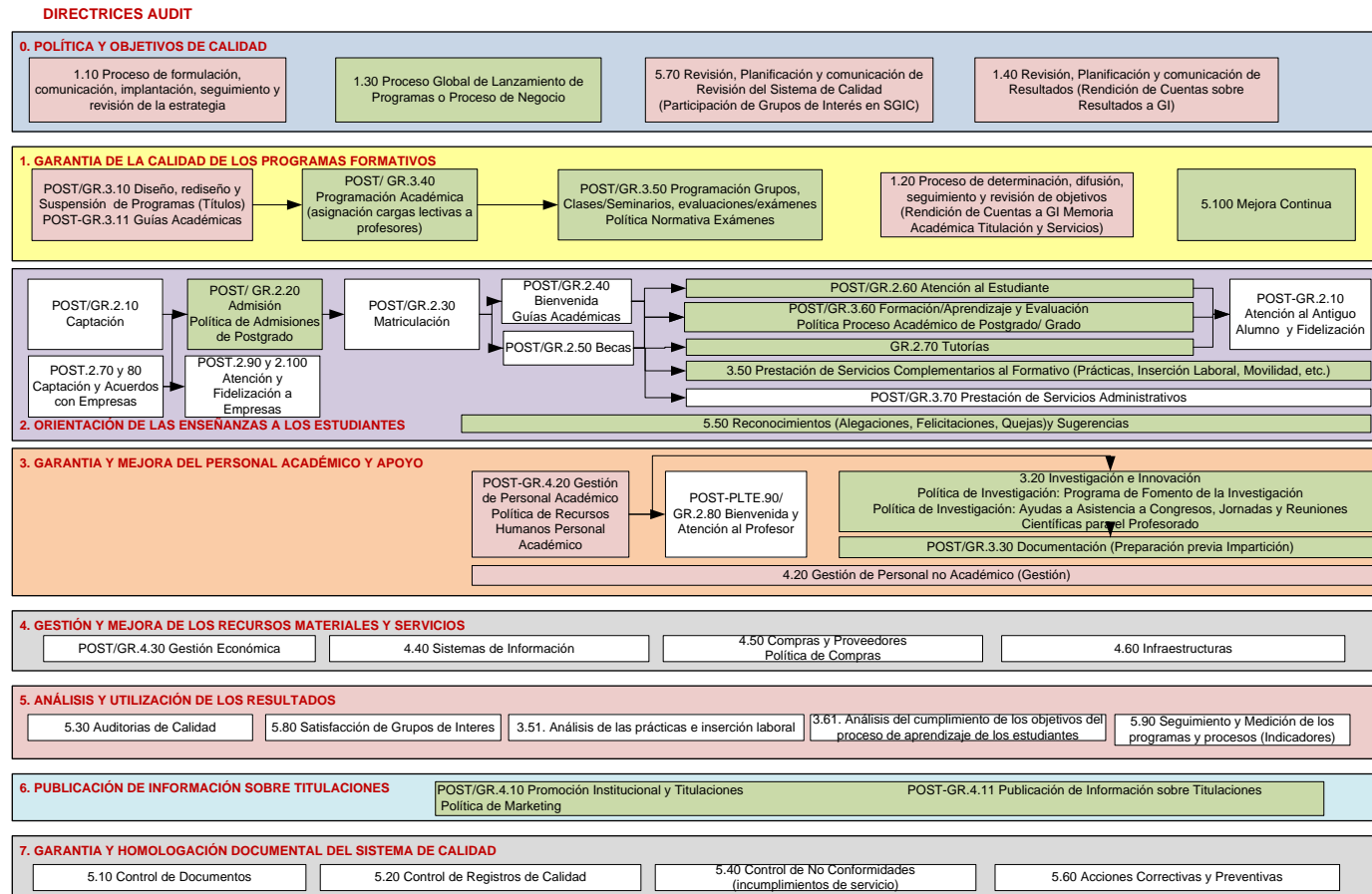
Engloba los procesos y mecanismos que permitan a la Escuela garantizar que la documentación está homologada y actualizada, así como la revisión y mejora del propio Sistema de Gestión de la Calidad.

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 de la página “ “. La descripción detallada se contempla en el Volumen Anexo de este Manual (Catálogo de Procesos).

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.

Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad ESIC

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, "POSTGR"; 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

Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad ESIC

MAPA DE PROCESOS DE ESIC GRADO: Ed.1



Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad ESIC

A continuación se describen los Procedimientos del Área de Grado, indicando Código procedimiento/ Edición/ Nombre del Procedimiento.

PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

1.10 ED.4 FORMULACIÓN, COMUNICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA

1.20 ED.4 DETERMINACIÓN, DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE OBJETIVOS

1.30 ED.4 LANZAMIENTO DE PROGRAMAS O PROCESOS DE NEGOCIO

1.40 ED.4 REVISIÓN DE RESULTADOS POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

GR.2.10 ED.2 CAPTACIÓN

GR.2.20 ED.3 ADMISIÓN

GR.2.30 ED.2 MATRICULACIÓN

GR.2.40 ED.2 BIENVENIDA AL ESTUDIANTE

GR.2.50 ED.4 BECAS

GR.2.60 ED.3 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

GR.2.70 ED.3 TUTORÍAS

POST.GR.2.10 ED.2 ATENCIÓN AL ANTIGUO ALUMNO Y FIDELIZACIÓN

GR.2.80 ED.2 BIENVENIDA Y ATENCIÓN AL PROFESOR

PROCEDIMIENTOS DE DISEÑO Y PRESTACIÓN DE PROGRAMAS FORMATIVOS Y COMPLEMENTARIOS A LA FORMACIÓN

GR.3.10 ED.3 DISEÑO DE PROGRAMAS/ PLAN DE ESTUDIOS

GR.3.11 ED.1 PLANIFICACIÓN, DESARROLLO, REVISIÓN Y COMUNICACIÓN DE GUÍAS ACADÉMICAS

3.20 ED.2 PROCESO ACADÉMICO: INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

GR.3.30 ED.4 PROCESO ACADÉMICO: DOCUMENTACIÓN

GR.3.40 ED.3 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

GR.3.50 ED.3 PROGRAMACIÓN DE CLASES, HORARIOS, GRUPOS Y EXÁMENES

3.50 ED.6 PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

3.50.10 ED.2 PRÁCTICAS (ORIENTACIÓN PROFESIONAL)

3.50.20 ED.1 CARRERAS PROFESIONALES (INSERCIÓN LABORAL)

3.50.50 ED.0 MOVILIDAD

3.50.70 ED.0 EDITORIAL Y VENTA DE LIBROS

GR.3.60 ED.2 FORMACIÓN, APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN

GR.3.70 ED.2 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad

ESIC

PROCEDIMIENTOS APOYO A LA FORMACIÓN

GR.4.10 ED.4 PROMOCIÓN INSTITUCIONAL Y TITULACIONES

POST.GR. 4.11 ED.1 PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES

POST.GR. 4.20 ED.4 GESTIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO

POST.GR. 4.20.30.20 ED.1 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA DEL PD

POST.GR. 4.20.30.30 ED.1 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA DEL PDI

4.20 ED.2 GESTIÓN DE PERSONAL NO ACADÉMICO

4.20.30.10 ED.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN

GR.4.30 ED.3 GESTION ECONOMICA

4.40 ED.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

4.40.10 ED.2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

4.50 ED.5 COMPRAS Y PROVEEDORES

4.60 ED.5 INFRAESTRUCTURAS

PROCEDIMIENTOS MEJORA

5.10 ED.4 CONTROL DE DOCUMENTOS

5.20 ED.3 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

5.30 ED.3 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

5.40 ED.4 CONTROL DE NO CONFORMIDADES

5.50 ED.3 GESTIÓN DE RECONOCIMIENTOS (QUEJAS Y FELICITACIONES) Y SUGERENCIAS

5.60 ED.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

5.70 ED.4 REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

5.80 ED.5 EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES (ALUMNOS, PROFESORES, EMPRESAS, COLEGIOS, PERSONAL, ETC.)

5.90 ED.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

5.100 ED.3 MEJORA CONTINUA

1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 4



Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia de la Escuela.	
Ámbito de aplicación:	ESIC Postgrado, Executive Education, Grado, Plataformas tecnológicas e Idiomas (toda la Escuela)	
Implicados:	Secretario General de ESIC Dirección General Dirección Provincial SCJ Comité de Ejecutivo Comité Consejo de Dirección Participantes de Jornadas de Reflexión Estratégica Comité Ejecutivo Junta de Gobierno de ESIC Comité de Garantía de la Calidad	
Responsable del Proceso:	Secretario General de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación (Registros de Calidad):	generada	Plan Estratégico Actas de las reuniones de los órganos de gobierno
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

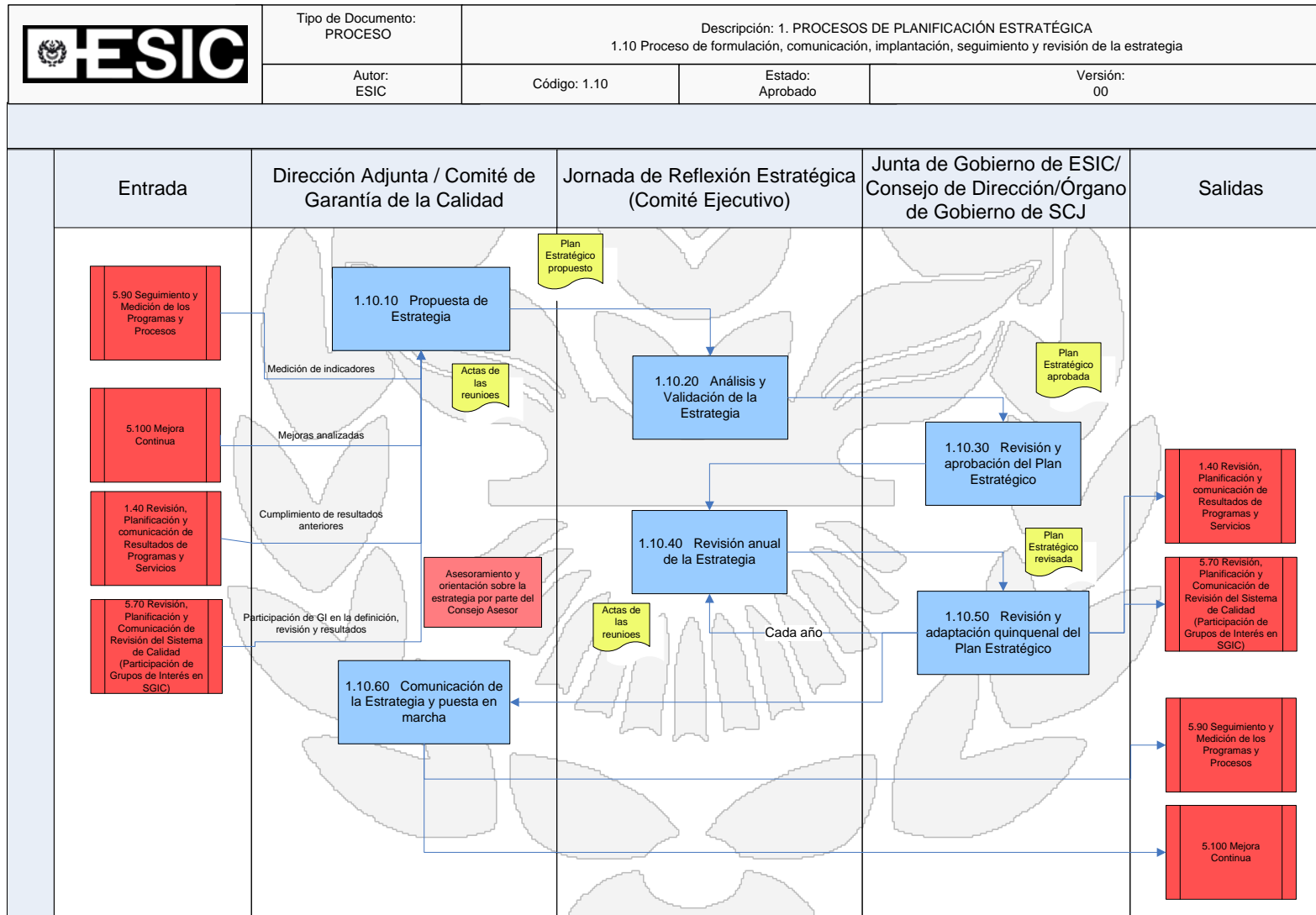
1.10 Proceso de formulación, Comunicación, Implantación, Seguimiento y Revisión de la Estrategia Ed- 4



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Dirección 	Asesorar a los órganos de gobierno de ESIC en las estrategias a seguir y mejoras a desarrollar en su gestión interna. Interviene a través de este propio proceso 1.10
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes • Empleadores y sociedad en general 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Estatutos SCJ</p> <p>Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades. (Artículo 42) Jefatura del Estado. BOE: 307/2001 (Fecha de publicación: 24-12-2001).</p> <p>Ley modificación de la LOU BOE 13-04-07.</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p>
Fecha de interés:	Jornadas de Reflexión Estratégica, anuales (cada 5 Años) Junio/julio
Indicadores Propuestos:	Grado de cumplimiento de la estrategia establecida anualmente

1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia

Ed- 4



1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia Ed- 4



1.10.10 Propuesta de Estrategia

ESIC cuenta con un Consejo Asesor formado por personas con una gran relevancia en el mundo empresarial. Existe un fuerte vínculo entre ESIC y dichas personas. Las funciones que desarrollan estas personas en el Consejo son, entre otros, las de asesorar y orientar sobre la estrategia a seguir en la Escuela. Con base en esta orientación/asesoramiento, la Dirección Adjunta de ESIC es la que propone la estrategia a seguir en la Escuela.

Para la elaboración de la estrategia se realiza una reunión con el **Comité de Garantía de Calidad**, donde representantes de todos los grupos de interés que participan de ESIC aportan sus ideas y propuestas para la elaboración del Plan.

A continuación se citan los órganos de gobierno que intervienen en la formulación y puesta en marcha de la estrategia:

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.
	Órgano de Gobierno SCJ	Miembros de la orden SCJ en ESIC	Revisión de la estrategia y reportar a la orden SCJ los resultados de actividad en ESIC, así como propuesta de estrategias para su valoración. Periodicidad: 1 bimensual.
	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 al mes
	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 de Dirección	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

1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia Ed- 4



1.10.20 Análisis y Validación de la Estrategia

La Estrategia propuesta por la Dirección Ajunta es analizada, estudiada y validada en las Jornadas de Reflexión Estratégica, reuniones anuales, (duración 2 días) que realiza el Comité Ejecutivo generándose el Plan Estratégico a 5 años de la Escuela, que será elaborado por los responsables de cada Área (en un proceso interactivo), generándose una propuesta a la aprobación del Órgano de Gobierno de SCJ, quién aprobará finalmente los planteamientos del Plan.

Todos los años, posteriores a la aprobación de un Plan estratégico, se realizan las jornadas de reflexión para analizar el cumplimiento de la estrategia y la toma de decisión de alterar alguna cuestión de la misma.

Los participantes en las Jornadas de Reflexión Estratégica son los siguientes:

- Miembros de SCJ en ESIC
- Comité Ejecutivo

1.10.30 Revisión y aprobación del Plan Estratégico

El Plan Estratégico a 5 años es revisado finalmente y aprobado por la Junta de Gobierno de ESIC. La Junta de Gobierno de la Escuela está formada exclusivamente por religiosos de SCJ:

- Director General ESIC
- Secretario General ESIC
- Secretario General ESIC-Valencia
- Administrador General ESIC-Madrid
- Administrador General ESIC-Valencia
- más cualquier religioso de SCJ que trabaje en ESIC

Una vez aprobado el plan estratégico y antes de su comunicación y puesta en marcha es revisado y valorado por el Consejo de Dirección, que se reúne una vez al año. Sus propuestas son tenidas en cuenta antes de la revisión y aprobación final por el Órgano de Gobierno de SCJ.

1.10.40 Revisión anual de la Estrategia

La Estrategia que se está siguiendo en la Escuela es revisada en las Jornadas de Reflexión Estratégica.

1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia Ed- 4



1.10.50 Revisión y adaptación quinquenal del Plan Estratégico

Adicionalmente a la revisión anual de la estrategia de la Escuela en las Jornadas de Reflexión Estratégica, el Plan Estratégico de ESIC es revisado y adaptado cada 5 años, siendo nuevamente aprobado por la Junta de Gobierno, y este a su vez por el Órgano de Gobierno de SCJ.

Todas las reuniones son convocadas para la Dirección Adjunta, y son documentadas en un Acta de Reunión.

El Plan Estratégico aprobado se comunica, a través de la Dirección Adjunta de ESIC, un resumen ejecutivo a los diferentes grupos de interés a través de e-riete (intranet) apartado de Calidad, y un extracto del mismo en la web pública de ESIC.

Desde la Dirección Adjunta se pone en marcha el plan estratégico aprobado/revisado.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

Ed- 4



Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos	
Ámbito de aplicación:	ESIC Postgrado, Executive Education, Grado, Plataformas tecnológicas e Idiomas	
Implicados:	Secretario General de ESIC Dirección General de ESIC Direcciones Académicas y No Académicas	
Responsable del Proceso:	Secretario General de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	Plan Estratégico 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Objetivos Actas de las Reuniones de seguimiento del Sistema Memoria Académica Memoria por Titulación	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General de ESIC
Fecha: 24 mayo d 2010	Fecha : 24 mayo d 2010	Fecha : 24 mayo d 2010

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

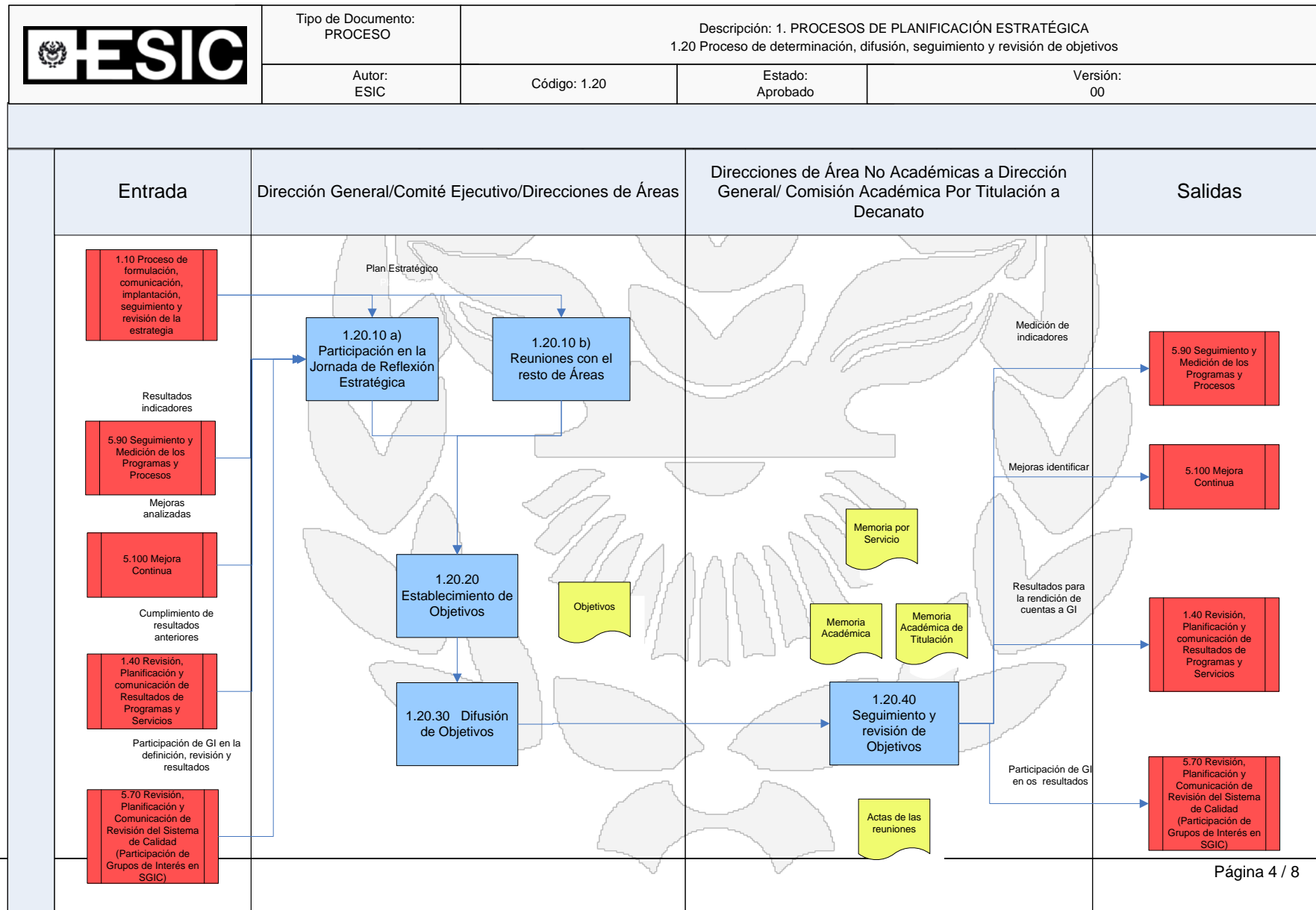
Ed- 4



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Profesores• Personal de Gestión• Estudiantes• Empleadores y sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Manual de Calidad Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, (Artículo 42) Jefatura del Estado, BOE: 307/2001 (Fecha de publicación: 24-12-2001). Ley modificación de la LOU BOE 13-04-07. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
Fecha de interés:	1 vez al año: enero/febrero
Indicadores Propuestos:	Fecha de publicación anual de los objetivos de calidad Actuaciones de calidad en centros

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

Ed- 4



1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

Ed- 4



1.20.10 a) Participación en las Jornadas de Reflexión Estratégica y 1.20.10 b) Reuniones con el resto de Áreas

La Dirección General de ESIC obtiene, de las Juntas Extraordinarias de Comité Ejecutivo y de las reuniones con el resto de Áreas, la información necesaria para el establecimiento de los objetivos de la Escuela, donde se presentan los informes de actividad académica y servicios.

1.20.20 Establecimiento de Objetivos

Una vez obtenida la información necesaria de las Jornadas de Reflexión Estratégica y de las reuniones con el resto de Áreas, y tomando como base el Plan Estratégico aprobado (Ver proceso 1.10 "Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia"), la Dirección General establece anualmente los objetivos, a partir de propuestas de las diferentes áreas.

1.20.30 Difusión de Objetivos

La Dirección General procede a la difusión de los Objetivos en las Reuniones del Comité Ejecutivo y en las reuniones con el resto de Áreas.

1.20.40 Seguimiento y revisión de Objetivos

Cada Dirección de Área (no académica), cumplimentará un documento anual que recogerá la información relevante sobre el servicio/s prestados en el área, "**Memoria de Servicio**", por el que se lleva a cabo el seguimiento y revisión de objetivos, reportando a la Dirección General mediante las reuniones que desarrolla la Dirección General con cada Dirección de Área No Académica (un mínimo de 1 reuniones al año).

Las áreas académicas, por Titulación, la **Comisión Académica por Titulación**, formada por Decanato, Tutores implicados en la titulación y delegados de alumnos de cada grupo en la titulación, cuyo objetivo es 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.

La Comisión Académica por Titulación elabora anualmente una "**Memoria Académica de titulación**" que junto a todas las memorias formará la "**Memoria Académica**", las cuáles reportan al Decanato. A su vez, el Decano reportará dichos informes a la Dirección General.

Esta información será aportada para su revisión por el Comité de Dirección según procedimiento **1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados**.

Se procederá al procedimiento **1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)**

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

Ed- 4



Memoria Académica de Titulación

Objetivo: dar publicidad al desarrollo y resultados plan de estudios, su revisión y mejora según VERIFICA (punto 9), tanto para títulos oficiales como propios.

Periodicidad: Anual.

Alcance: Todas las titulaciones que se imparten en la Escuela.

Elaboración: Responsable Académico de Titulación o Programa.

Aprobación: Decanato.

Apartados	Propuesta de indicadores de calidad mínimos a incluir en la Memoria Académica de Titulación (*)
Adecuación de oferta	Nº de matriculados ingreso partido entre el nuevo plazas ofertadas
Cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes	TASA DE GRADUACIÓN: % alumnos que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto ó un año más en relación con la cohorte de entrada.
	TASA DE ABANDONO: relación entre el número de alumnos de una cohorte de entrada que debieron obtener el título en su año y que no se han matriculado en dos años.
	TASA DE EFICIENCIA: % nº de créditos en los que debieron matricularse en toda la titulación los alumnos graduados, en un determinado año académico, y el nº de créditos que realmente se han matriculado.
Satisfacción de los grupos de interés	Media de satisfacción en docentes a los alumnos. la titulación según las encuestas
Recursos Humanos	% de acreditados por agencias evaluadoras. relativos de los profesores que imparten
	% de créditos impartidos por doctores
Anexo -Propuestas de Mejora de los procesos de aprendizaje	Seguimiento de las asignaturas/seminarios con un mayor índice de suspensos en la Titulación /Programa sobre matriculados, teniendo en cuenta el % presentados, en 3 años consecutivos.

(*) Los indicadores a incluir en la Memoria Académica, ligados al seguimiento y garantía de la calidad del título/programa, se revisarán anualmente por el Comité de Calidad de ESIC en línea con las directrices fijadas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, para su posterior aprobación en Decanato.

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos

Ed- 4



Memoria por Servicio

Objetivo: dar publicidad al desarrollo y resultados de un servicio (no académico), su revisión y mejora según los Objetivos marcados..

Periodicidad: Anual.

Alcance: Todos los Servicios que se ofrecen como complemento a los programas formativos en la Escuela.

Elaboración: Responsable General en ESIC del Servicio (para todos los campus)

Aprobación: Dirección General

Apartados	Propuesta de indicadores de calidad mínimos a incluir en la Memoria Académica de Titulación (*)
Adecuación de oferta	Nº de servicios demandados partido por el número de servicios ofertados
Cumplimiento de los objetivos del servicio	TASA DE EFICIENCIA: % de alumnos que han solicitado el servicio, y habiendo completado la recepción del mismo, en relación con el total de alumnos a los que va dirigido el servicio.
	TASA DE ABANDONO: relación entre el número de solicitantes que recibieron completo el servicio y número de solicitantes que no finalizaron el servicio (por cualquier causa)
	Algún/os de indicadores propios del servicio:
Satisfacción de los grupos de interés	Media de satisfacción de los que han recibido el servicio: por titulación, por tipo de servicio, general. (Desviación típica) Media de satisfacción de terceros que han intervenido en el servicio (empresas, otras escuelas, proveedores, etc.): por titulación, por tipo de servicio, general. (Desviación típica) a través de encuestas
Recursos Humanos	Grado de FTE por servicio prestado y por campus (FTE full time equivalent)
Anexo -Propuestas de Mejora de los procesos de prestación del servicio	Planes de Mejora adoptados:

(*) Los indicadores a incluir en la Memoria, ligados al seguimiento y garantía de la calidad del servicio, se revisarán anualmente por el Comité de Calidad de ESIC en línea con las directrices fijadas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, para su posterior aprobación por la Dirección General.

1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos Ed- 4



Otros Procedimientos de entrada y salida:

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio

Ed- 4



Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para el lanzamiento de programas o procesos de negocio	
Ámbito de aplicación:	ESIC Postgrado, Executive Education, Grado, Plataformas tecnológicas e Idiomas	
Implicados:	Secretario General de ESIC Junta de Gobierno de ESIC	
Responsable del Proceso:	Secretario General de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	IDI.PR.3.10 Diseño de Programas y Servicios Complementarios POST.PR.3.10 Diseño de Programas EXE.PR.3.10 Diseño de Programas PLTE.PR.3.10 Diseño de Programas GR.PR.3.10 Diseño de Programas de Grado 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación (Registros de Calidad):	generada	Propuesta de nuevos Programas Procesos de Negocio
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General de ESIC
Fecha: 24 mayo 2010	Fecha : 24 mayo 2010	Fecha : 24 mayo 2010

1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio Ed- 4



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias. Estatutos y Normativas específicas de la escuela Planificación y política estratégica de la escuela Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales. Procedimiento para la aprobación de nuevos grados, aprobado en consejo de Gobierno de 26 de junio de 2008.
Fecha de interés:	No especificado
Indicadores Propuestos:	Planes verificados/planes presentados Planes con informe inicial desfavorable/presentados Planes con informe inicial favorable/presentados

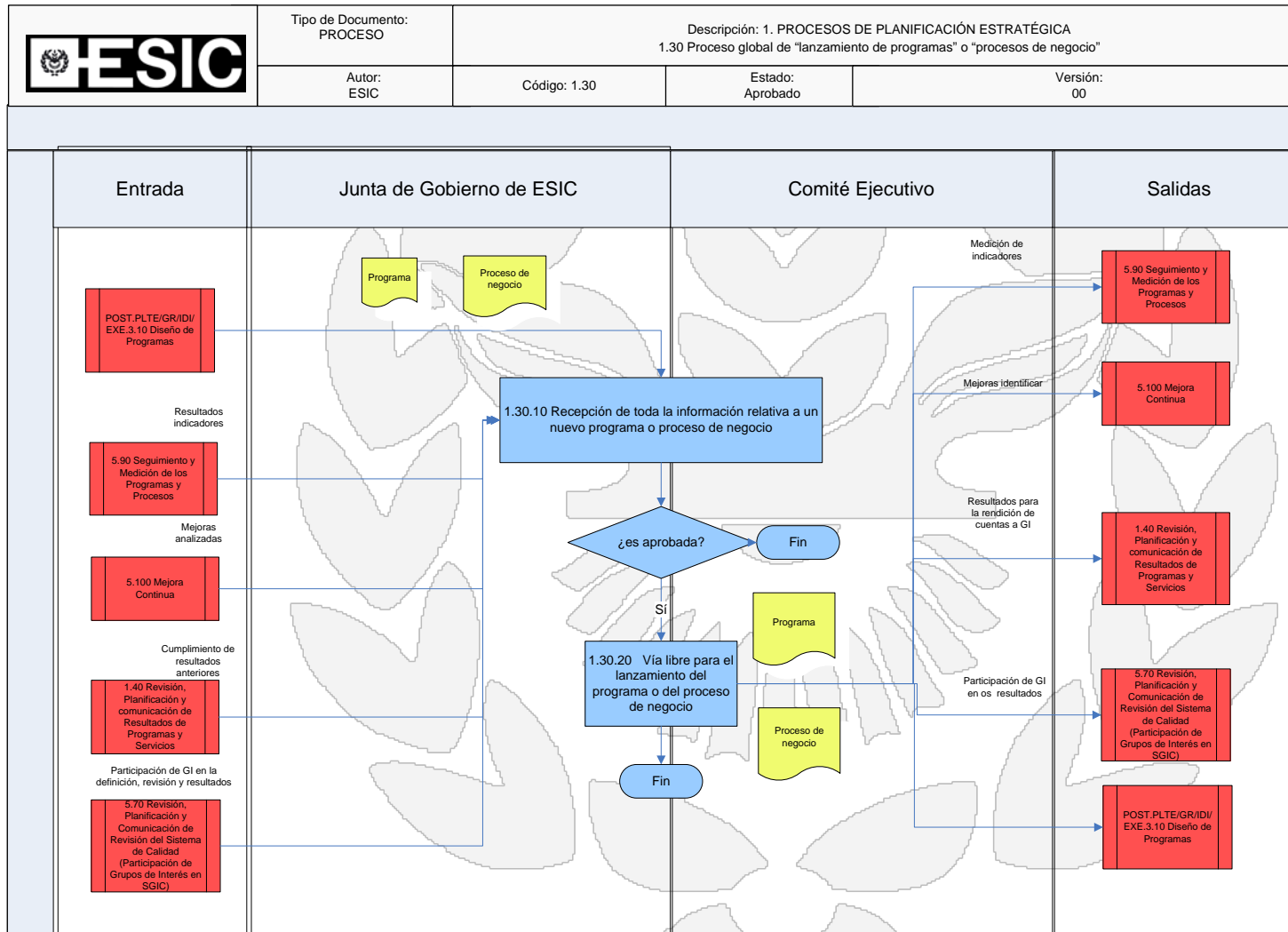
1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio Ed- 4



HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROCESO GLOBAL DE LANZAMIENTO DE PROGRAMAS O PROCESOS DE NEGOCIO	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/20 diciembre 2006	Edición de Partida
1/25 julio 2007	Ampliación de Alcance a Postgrado, Executive y Plat. Tecnológicas
2/1 septiembre 2008	Ampliación de Alcance a Grado En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición . Eliminación de códigos de procedimientos del primer punto del presente documento. Se incluyen en el apartado de “otros documentos pertinentes” los procesos de Diseño de la División de Executive Education y Grado
3/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 4.10, 5.90 y 5.100
4/ 24 mayo 2010	Eliminación del sello certificación SGS

1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio

Ed- 4



1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio Ed- 4



1.30.10 Recepción de toda la información relativa a un nuevo programa o proceso de negocio

La **Junta de Gobierno de ESIC** recibe toda la información relacionada con el lanzamiento de un programa o de un proceso de negocio (originado de los procedimientos de Diseño de las diferentes Divisiones de Grado, Postgrado, Idiomas, Executive Education y Plataformas Tecnológicas (**POST.3.10, GR.3.10; PT.3.10; IDI.3.10**)).

La **Junta de Gobierno de la Escuela** está formada exclusivamente por religiosos de SCJ:

- Director General ESIC
- Secretario General ESIC
- Secretario General ESIC-Valencia
- Administrador General ESIC-Madrid
- Administrador General ESIC-Valencia
- más cualquier religioso de SCJ que trabaje en ESIC

La Junta tiene por objetivo aprobar los planes estratégicos que propone el Comité Ejecutivo, y hacer seguimiento de los mismos a través de los informes Balance de resultados que se elaboran cada año. Cualquier nuevo lanzamiento de programa o proceso de negocio está aprobado o denegado por esta Junta.

Periodicidad: 1 bimensual.

1.30.20 Vía libre para el lanzamiento del programa o del proceso de negocio

Una vez recibida toda la información concerniente al nuevo programa o al nuevo proceso de negocio, la Junta de Gobierno de ESIC decide sobre su aprobación o no.

En el caso de que no se apruebe, no se procederá al lanzamiento del nuevo programa o proceso de negocio. Si se aprueba, existirá vía libre para el lanzamiento del programa o del proceso de negocio, según procedimiento **3.10 Diseño de Programas**, respectivo para cada área.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

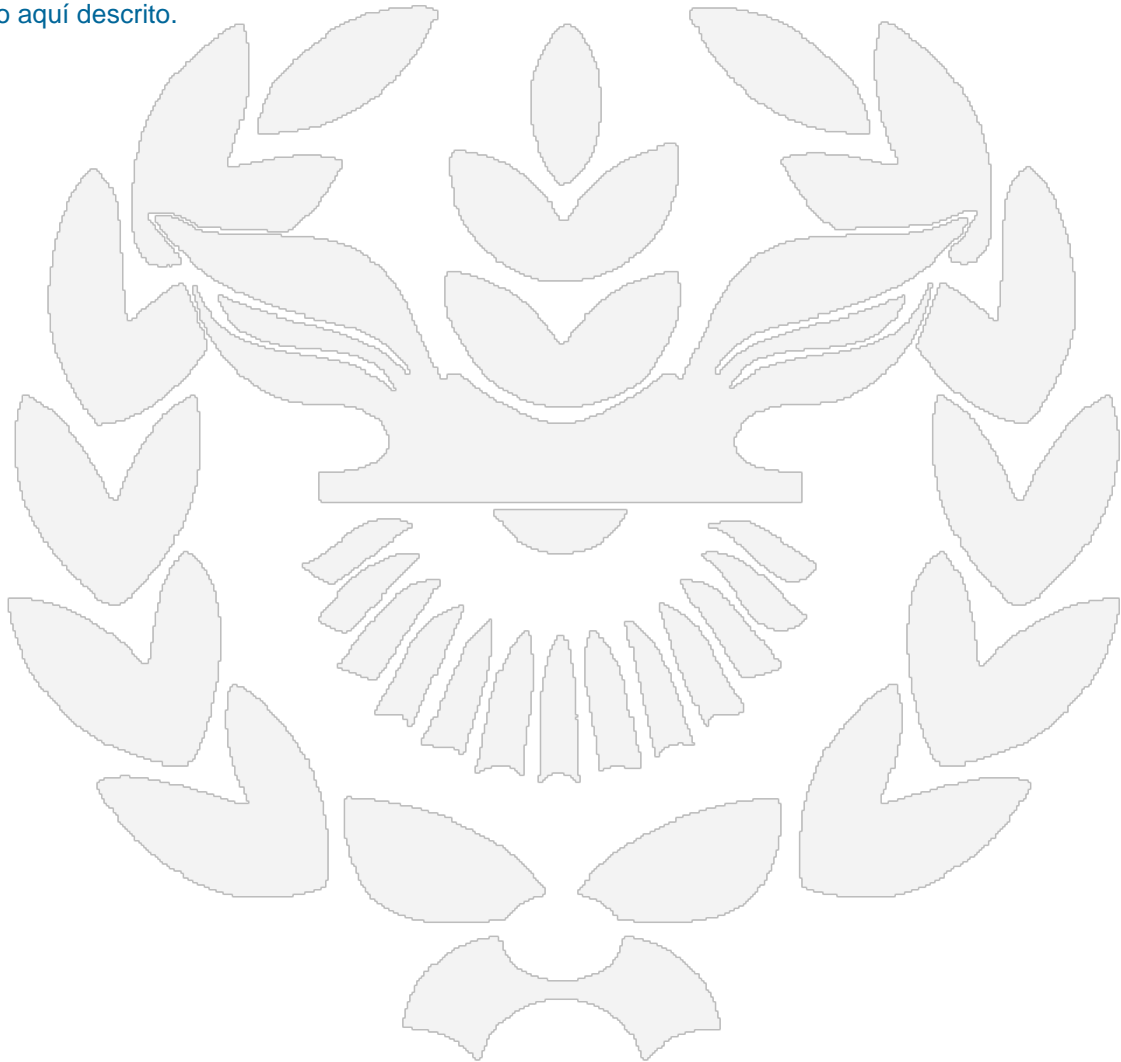
1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o procesos de negocio Ed- 4



5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.



1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

(Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 4



Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la Revisión de Resultados por la Dirección	
Ámbito de aplicación:	ESIC Postgrado, Executive Education, Grado, Plataformas tecnológicas e Idiomas	
Implicados:	Dirección General Junta de Gobierno de ESIC	
Responsable del Proceso:	Secretario General de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	<p>1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos</p> <p>5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) (Informe anual de Revisión del SGIC)</p> <p>5.100 Mejora Continua (planes de mejora desarrollados)</p> <p>5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos (informes de Indicadores)</p> <p>5.80 Satisfacción de Grupos de Interés (informes de satisfacción)</p> <p>Todos los procedimientos del SGIC para la rendición de cuentas, como entrada y salida</p>	
Documentación (Registros de Calidad):	generada	<p>Memoria anual de ESIC</p> <p>Revisión anual del SGIC</p> <p>Informe anual de Indicadores</p> <p>Memoria anual por titulación (Memoria Anual Académica, incluye todas las titulaciones)</p> <p>Memoria Anual de Investigación</p> <p>Informes de Satisfacción</p> <p>Balance de Resultados</p>
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

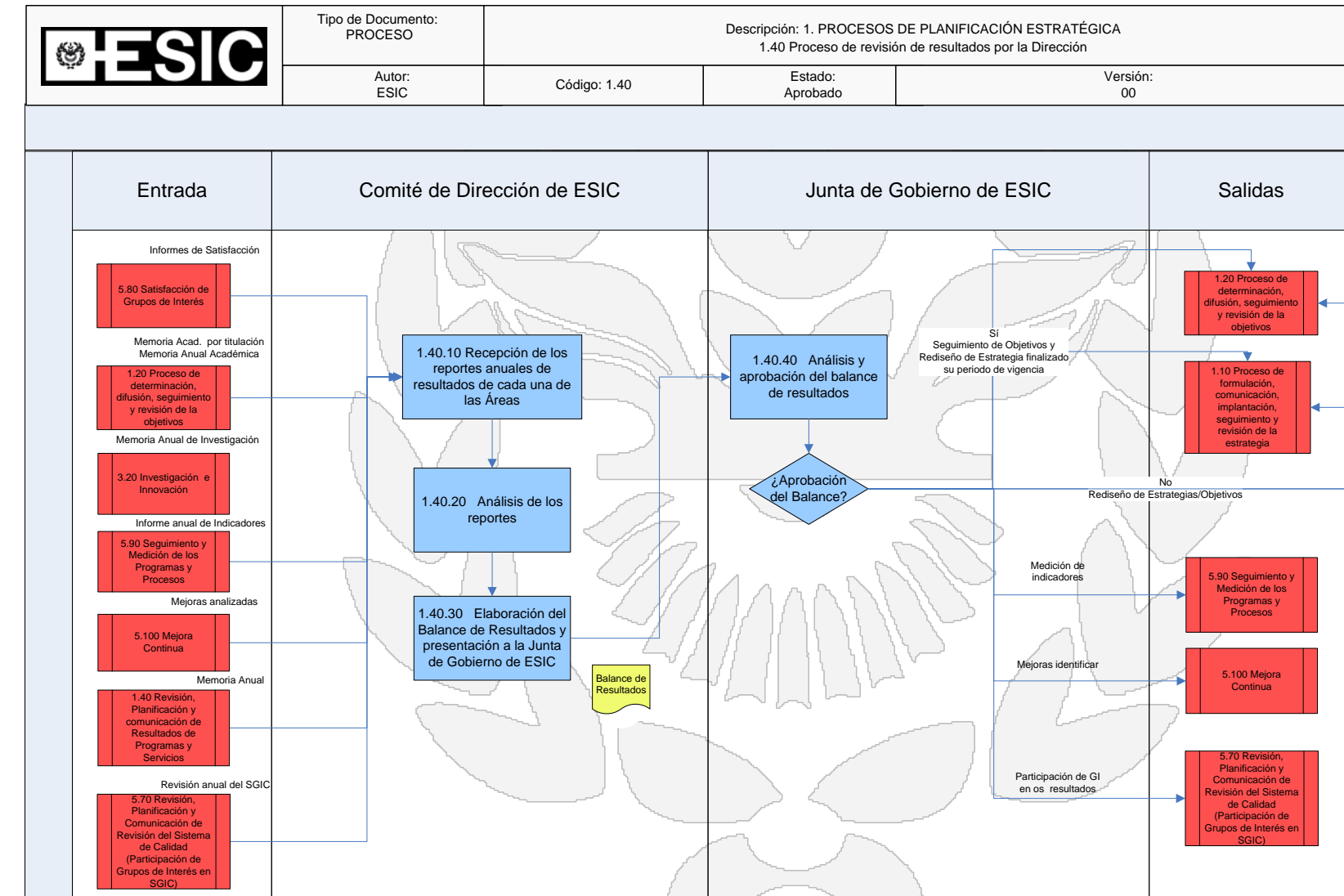
(Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 4



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Personal de Gestión• Estudiantes	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Empresas y egresados	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Administraciones Públicas	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Ley de Ordenación Universitaria. Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma. Plan estratégico de la Escuela. Manual de Calidad Política de calidad. Programa de Eyaluación Docentia. Ley de protección de datos.
Fecha de interés:	Septiembre/octubre
Indicadores Propuestos:	Todos los Indicadores del SGIC

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

(Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 4



1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

(Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 4



1.40.10 Recepción de los reportes anuales de resultados de cada una de las Áreas

El **Comité de Dirección de ESIC** recibe los reportes anuales de resultados relacionados con el seguimiento y revisión de objetivos de cada una de las Direcciones de Área Académicas y no Académicas.

- **Memoria anual de ESIC:** incluye indicadores generales de actividad de ESIC. Elaborado por el Comité de Dirección de ESIC. (Informe resultado del procedimiento **1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados (Rendición de cuentas a GI)**)
- **Revisión anual del SGIC:** 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 resultado del procedimiento **5.70 Revisión, Planificación, Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad**)
- **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. (Informe resultado del procedimiento **5.90 Seguimiento y Medición de los programas y procesos**)
- **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 termino por el Decano. (Informe resultado del procedimiento **1.20 Proceso de Determinación, Difusión, Seguimiento y Revisión de Objetivos (Académicos y Servicios Complementarios)**)
- **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 profesores es elaborado por la Dirección académica de cada área, y resto de informes por la Unidad de Calidad. (Informe resultado del procedimiento **5.80 Satisfacción de Grupos de Interés**)

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



1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

(Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 4



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.

El Comité de Dirección está formado por: Dirección General y Directores Adjuntos y Decanato

Su responsabilidad, además de proponer estrategias cada 4 años para la escuela, es hacer seguimiento del cumplimiento de las mismas.

Periodicidad: 1 al mes

1.40.20 Análisis de los reportes

Una vez recibidos los reportes anuales, el Comité de Dirección de ESIC procede a su análisis. La información obtenida es tenida en cuenta para el establecimiento de los objetivos del año siguiente.

1.40.30 Elaboración del Balance de Resultados y presentación a la Junta de Gobierno de ESIC

Asimismo, teniendo en cuenta los reportes anuales recibidos, el Comité de Dirección elabora el **Balance de Resultados** y lo presenta, en el mes de julio, a la Junta de Gobierno de ESIC para su aprobación.

La **Junta de Gobierno de la Escuela** está formada exclusivamente por religiosos de SCJ:

- Director General ESIC
- Secretario General ESIC
- Secretario General ESIC-Valencia
- Administrador General ESIC-Madrid
- Administrador General ESIC-Valencia
- más cualquier religioso de SCJ que trabaje en ESIC

La Junta tiene por objetivo aprobar los planes estratégicos que propone el Comité Ejecutivo, y hacer seguimiento de los mismos a través de los informes Balance de resultados que se elaboran cada año.

Periodicidad: 1 bimensual.

1.40.40 Análisis y aprobación del balance de resultados

La Junta de Gobierno de ESIC procede al análisis del Balance de Resultados y a la aprobación. En caso de no aprobación, la Junta propondrá, en función al cumplimiento de objetivos y estrategia de la Escuela, modificaciones en la Estrategia siguiendo con el procedimiento **1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia**.

En caso de aprobación se continuaría con el seguimiento de la Estrategia y Objetivos que persigan el cumplimiento de esta, siguiendo el procedimiento **1.10 Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia** y **1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de la objetivos**, respetivamente.

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

(Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI) Ed- 4



Otros Procedimientos de entrada y salida:

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

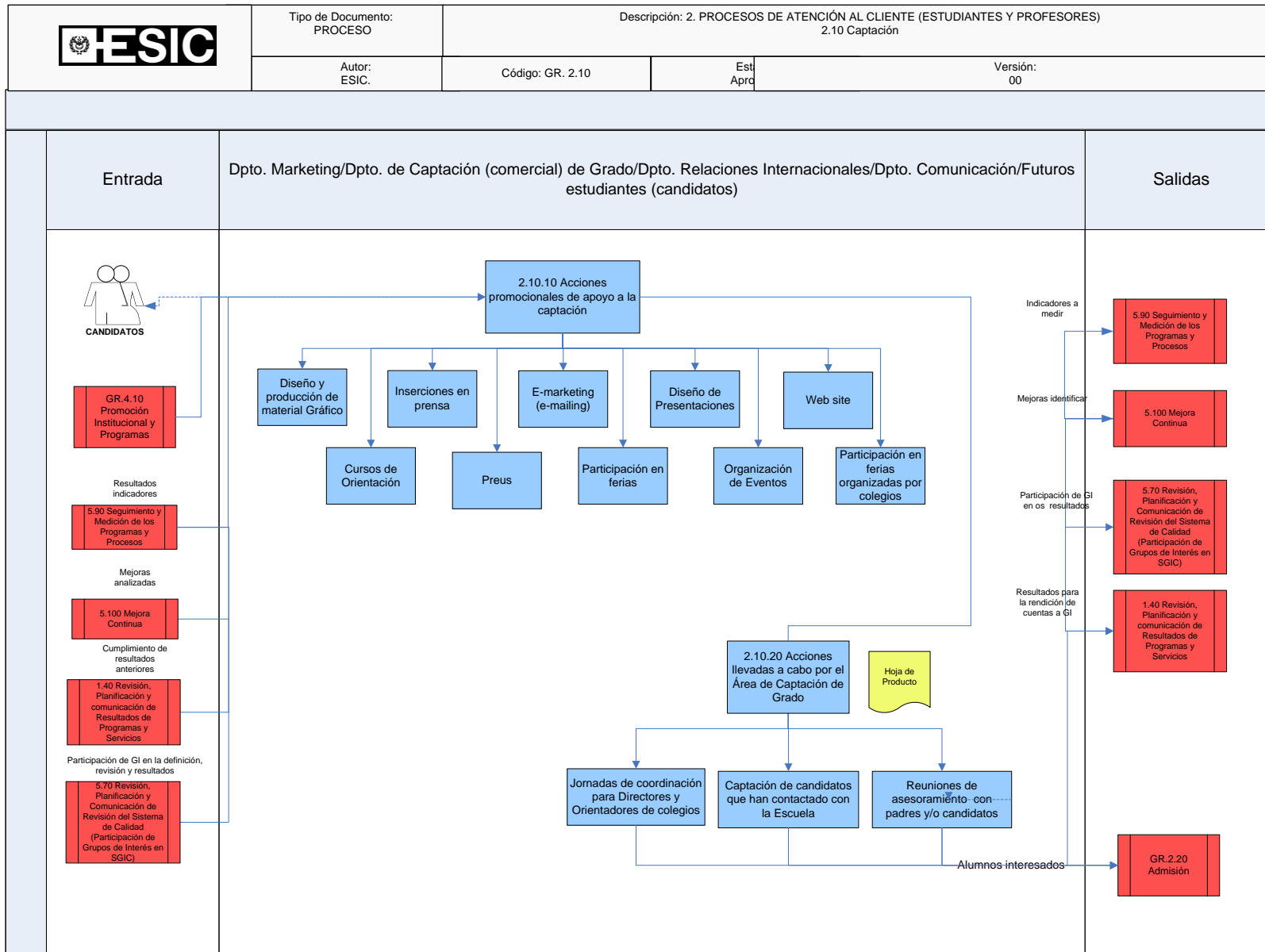
La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.

Objetivo y Finalidad:	Describir las actividades que se llevan a cabo en ESIC para la captación de alumnos para el área de grado	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Director Comercial Área Marketing Área Comercial Área de Captación de Grado Relaciones Internacionales Candidatos	
Responsable del Proceso:	Director Comercial	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.20 Admisión Convenios Internacionales 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Material gráfico Inserciones en medios Web Hoja de Producto Base de datos PERSONAS	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Marketing, Comercial y Comunicación	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión • Sociedad: padres y profesores de secundaria 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Convenios Internacionales</p> <p>Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC</p> <p>Normativa propia de ESIC</p> <p>Manual de imagen corporativa de ESIC</p>
Fecha de interés:	Febrero-junio
Indicadores Propuestos:	<p>Nº visitas y recepciones de Centros (nº de centros y nº de alumnos).</p> <p>Nº ferias a las que se asisten.</p> <p>Nº de alumnos que asisten a PREUS</p>

GR.2.10 Captación

Ed- 2



2.10 Captación

En la tarea de captación de alumnos de Grado, tienen el apoyo previo de la promoción institucional y programas desarrollada por el Dpto Marketing según el procedimiento **GR.4.10 Promoción institucional y programas**, se realizan las siguientes acciones:

2.10.10 Acciones promocionales de apoyo a la captación

- ✓ Cursos de Orientación
- ✓ Preus
- ✓ Participación en ferias
- ✓ Organización de Eventos
- ✓ Participación en ferias organizadas por colegios
- ✓ Diseño y producción de material gráfico
- ✓ E-Marketing (e- mailing)
- ✓ Web site
- ✓ Inserciones en prensa
- ✓ Diseño de presentaciones

2.10.20 Acciones llevadas a cabo por el Área de Captación de Grado

El Área Comercial de Madrid realiza las labores previas en la organización, para los diferentes campus, de jornadas de coordinación para Directores y orientadores de los colegios de la zona. Además aporta el material para los PREUS.

Las labores de captación se realizan con la intención de que el candidato solicite la prueba de admisión. Estas labores son llevadas a cabo por el personal de captación de grado y comienzan cuando el candidato contacta con ESIC a través de teléfono, mail o visita personal a las instalaciones de la Escuela. Sea cual sea la vía por la que accede el potencial alumno a la Escuela sus datos serán volcados en la base de datos PERSONAS.

- En caso de que un alumno solicite información vía telefónica, se le solicita el mail y se le envía la información solicitada. En el campus de Sevilla le solicitan el e-mail y correo postal si el alumno quiere que se lo envíen por correo ordinario. Posteriormente se lleva a cabo un seguimiento telefónico para ver si le ha llegado correctamente la documentación y pasados unos días para ver qué le ha parecido dicha documentación. En Pamplona cuentan con una ficha de datos de la persona que llama para interesarse y solicitar información. Esta ficha se rellena independientemente de la vía de comunicación (presencial, telefónica y mail). De los datos de las fichas y los mails de contactos Coordinación de Grado hace un seguimiento y análisis de la información.
- Si el alumno se pone en contacto vía mail, se mantiene el mail como dato, y se le envía también un mail con toda la información solicitada.
- Reuniones con los padres y/o los candidatos. Se trata de reuniones de asesoramiento donde, en base al perfil del candidato y en ocasiones, se procede incluso a una reorientación en la elección de la carrera. En estas reuniones se trata de transmitir cercanía a los candidatos y de actuar de forma totalmente imparcial

en el caso de que la reunión sea conjunta con padres y candidatos. Si fuera necesario, se pediría apoyo a un profesor del área implicada para resolver dudas específicas y/o técnicas.

En estas reuniones, la información que facilitan a los asistentes es la que viene definida en la **Hoja de Producto**. En Pamplona, Coordinación de Grado entrega además el resumen de prensa. Adicionalmente explican el proceso de admisión, el precio, todo lo relacionado con el tema internacional, idiomas, carreras profesionales, bolsa de trabajo e, incluso, comparativas con otras escuelas.

En el caso de **alumnos Internacionales**, la captación se realiza a través de los **Convenios** firmados con diferentes Instituciones Internacionales. En dichos Convenios se relejan las condiciones de intercambio de alumnos entre ambas Instituciones (nº de alumnos máximos por año en intercambio, condiciones económicas del intercambio etc..).

De las acciones de captación surgen candidatos interesados que pasan al procedimiento **GR.2.20 Admisión**.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

GR.2.20 Admisión
Ed- 3



Objetivo y Finalidad:	Determinar las pautas a seguir para la admisión de candidatos en el área de Grado.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Secretario General Director Adjunto a la Secretaría General Director de Campus Director Comercial Áreas de Grado y Post-grado Departamentos de Admisiones/Comercial de Grado Personal de la secretaria de grado Profesores Candidatos	
Responsable del proceso:	Director Comercial Áreas de Grado y Post-grado	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.30 Matriculación GR.2.40 Bienvenida 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Solicitud de Admisión Entrevista personal (en base a Solicitud de admisión) Caso empresarial (uno en base a cada titulación, que hacen un total de 3 casos) Ficha del Proceso de Admisión para el Candidato Informe entrevista en inglés Carta de comunicación de Admisión	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director Comercial Áreas de Grado y Post-grado	Director Comercial, Marketing y Comunicación
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

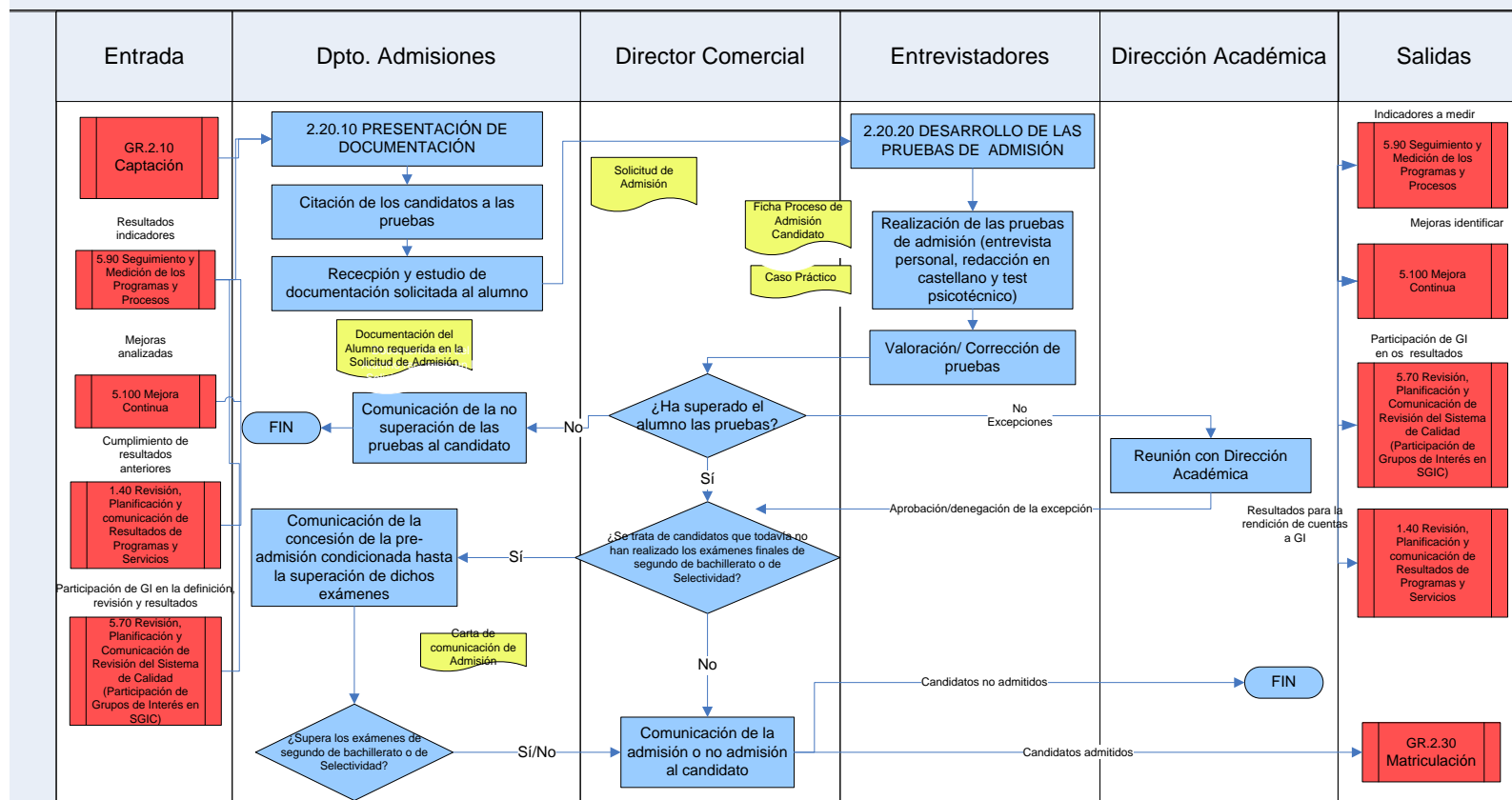
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión • Sociedad: padres y profesores de secundaria 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC. Normativa propia de ESIC. Manual de imagen corporativa de ESIC.
Fecha de interés:	Periodo de Admisiones
Indicadores Propuestos:	% ADMITIDOS/PROGRAMA/CAMPUS Satisfacción con la información recibida: Valor medio

GR. 2.20 Admisión

Ed- 3



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ESTUDIANTES Y PROFESORES) 2.20 Admisión		
	Autor: ESIC	Código: GR.2.20	Estado: Aprobado	Versión: 00



2.20 ADMISIÓN

El proceso de Admisión, llevado a cabo por el personal del Departamento de Admisiones, comienza proponiendo a cada candidato un día y una hora específica para el inicio del proceso de admisión a través del teléfono o presencialmente dependiendo del canal por donde surja la petición (nunca se da la cita por web). Estas fechas se coordinan con los diferentes departamentos involucrados siempre teniendo en cuenta el calendario escolar en cada uno de los campus y los periodos de exámenes. Independientemente del canal utilizado para la solicitud de admisión, el candidato recibe, pues, la siguiente documentación:

- Folletos
- Pruebas de Admisión (Fechas)
- Precios
- Solicitud de Admisión

Los requisitos para la Admisión del Candidato se encuentran descritos en la **Política de Admisiones de Grado**, y los cuáles son pautarán la admisión de un candidato a cualquier programa de universitaria de ESIC.

A partir de este momento comienza el periodo de:

2.20.10 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Para las titulaciones oficiales (Madrid y Valencia), pueden existir problemas con los plazos en la presentación de documentación. En estos casos ESIC entrega un documento al alumno donde éste se compromete a entregar la documentación en una fecha determinada establecida por la Universidad Pública. Si el alumno no entrega la documentación en dicho plazo, el alumno saldría del programa oficial, pudiendo, si hay plazas, ser incluido en un programa privado.

Los pasos a desarrollar en la primera fase del proceso de admisiones (presentación de documentación y organización de pruebas):

1. Citación de los candidatos para las pruebas. En este sentido, el personal de admisiones de grado concreta la fecha y hora para realizar las pruebas. Al candidato se le solicita nombre, teléfono y carrera que desea realizar, dejando registro final en la aplicación informática PERSONAS.
2. Una vez concretada la fecha y la hora, comienza la recepción de toda la documentación que para cada carrera se solicita a los candidatos en el documento **Solicitud de Admisión**. En ocasiones dicha documentación se aporta el mismo día de la citación para la realización de las pruebas de admisión. Acto seguido, siempre que se disponga de ella, se procede a su estudio y comprobación.

2.20.20 DESARROLLO DE PRUEBAS DE ADMISIÓN

Los pasos a seguir para la admisión de nuevos alumnos serán los siguientes:

- A. Entrevista personal.
- B. Entrevista en Inglés.
- C. Resolución de un caso práctico.
- D. Resultado de las pruebas (en un máximo de 5 días de realizar las pruebas).

Los candidatos que cumplen con los requisitos documentales requeridos por la escuela, comienzan las **pruebas de admisión**. Estas **pruebas** consisten, con independencia de que la Titulación a la que opten sea privada o pública en:

1. El solicitante entrega la solicitud cumplimentada con la documentación solicitada, en caso de no haber sido entregada con anterioridad.
2. Realizará un **entrevista personal** que será llevada a cabo por un entrevistador. Si hay dudas, habrá una segunda entrevista personal. (siguiendo el formulario de Admisión)
3. Posteriormente, todos los alumnos que lleven a cabo las pruebas ese día realizarán una **entrevista en ingles**.
4. Realizarán un **caso práctico** de empresa en el que deberán dar una solución a un problema que se les plantea en el caso.

La base de la **entrevista personal** es la Solicitud de admisión y se completa con aquella información de interés comercial para la escuela y que el candidato no haya contestado, toda esta información se introduce en la **aplicación PERSONAS**.

Las respuestas al caso práctico se analizan por parte del Dpto. de admisiones y se destruyen una vez aprobado el contenido de la respuesta.

2.20.30 RESOLUCIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN

Las pruebas realizadas por los candidatos son valoradas/corregidas por parte de la persona que realizó cada una de las pruebas.

La exposición de los resultados de las pruebas se expone en el **Informe** que se registran en PERSONAS, la Solicitud de Admisión **valorada como apta**, se entrega a Secretaría de Grado, para proceder según procedimiento **GR.2.30 Matriculación**.

Caso de Titulaciones Oficiales: Dado que este proceso comprende aproximadamente entre el periodo de marzo y septiembre, los primeros en realizar las pruebas aún no han realizado los exámenes finales de segundo de bachillerato o de selectividad. En estos casos, para no retrasar su posible admisión, una vez hechas las pruebas, y siendo estas favorables, se les concede una pre-admisión condicionada a aprobar los exámenes que les falten, bien en junio o en septiembre

Cuando la **valoración es negativa**, se archiva en el Departamento de Admisiones para posibles reclamaciones.

A continuación, Dpto. Admisiones, mediante correo postal procede a comunicar la admisión o no a cada uno de los candidatos (Carta de comunicación de Admisión) y, si procede, la recomendación por parte de la Dirección Académica de la realización de los cursos preparatorios. Si así fuera solicitado, esta comunicación podría hacerse telefónicamente o vía mail. En esta misma carta se le comunica al admitido que dispone de un máximo de 15 días para formalizar la matrícula.

Excepciones: todas las excepciones de admisiones de candidatos que incumplan algún requisito establecido en la Política de Admisiones de Grado, deben estar bajo aprobación escrita de la Dirección Académica de Grado.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

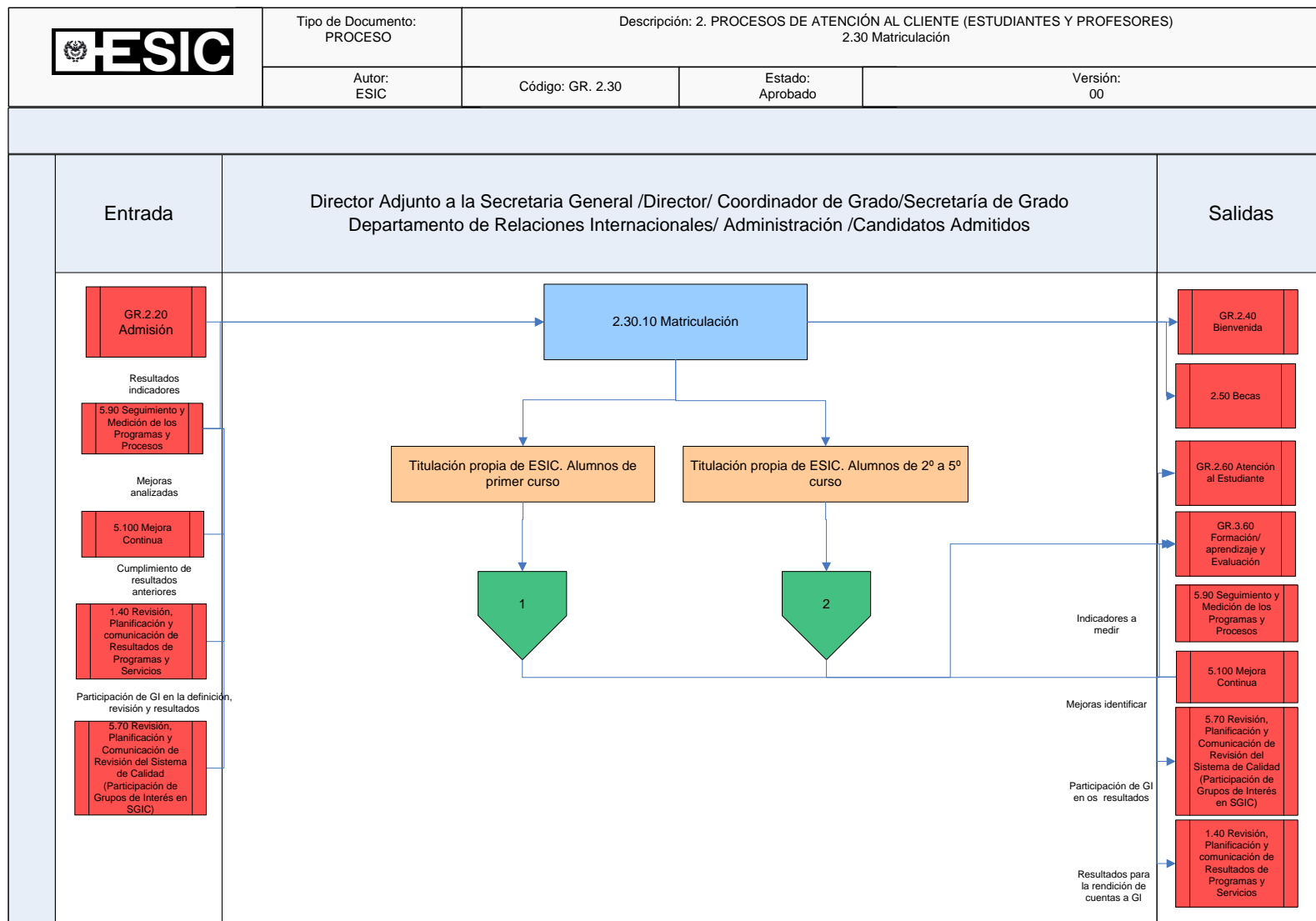
La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la matriculación de los alumnos en ESIC.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Director Adjunto a la Secretaría General Director/ Coordinador de Grado Secretaría de Grado Departamento de Relaciones Internacionales Administración Candidatos Admitidos	
Responsable del proceso:	Director Adjunto a la Secretaría General	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.40 Bienvenida GR.2.50 Becas GR.2.60 Atención al Estudiante GR.3.60 Formación y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Solicitud de matriculación (hoja de colores) BDU Documentos de requisitos de las Universidades Públicas Registro de la carta sellada (pre-inscripciones URJC) Documentos de los expedientes de la UMH (Campus de Valencia) Carta fechas matriculación	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director Adjunto a la Secretaría General	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre, de Universidades. (BOE, núm. 307, 24 diciembre de 2001).</p> <p>Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, núm. 89, 13 abril de 2007).</p> <p>RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2008, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, en el próximo curso 2008-2009, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación</p>
Fecha de interés:	Períodos de matrícula (junio-septiembre)
Indicadores Propuestos:	% NO MATRICULADOS SOBRE ADMITIDOS

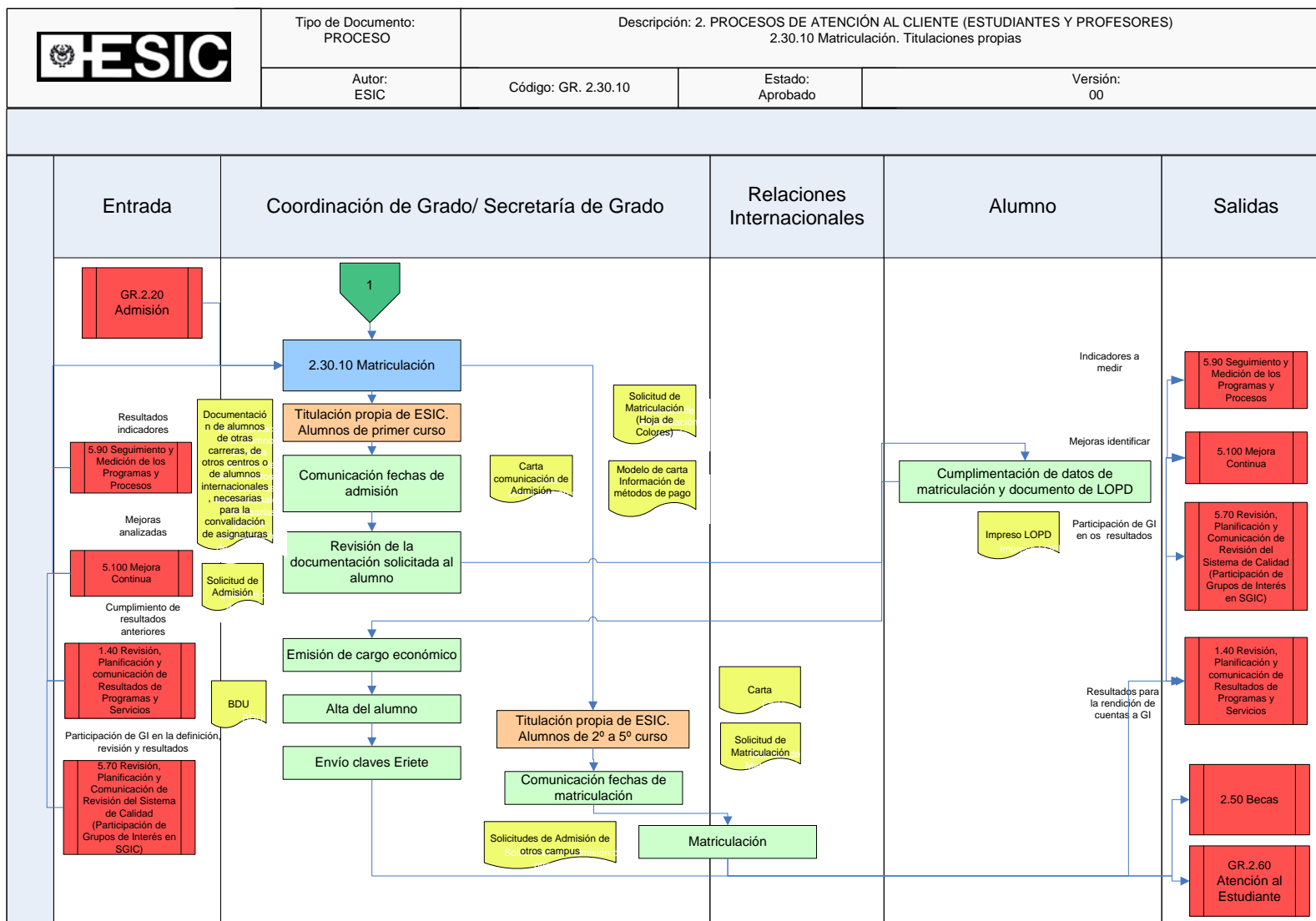
GR.2.30 Matriculación

Ed- 2



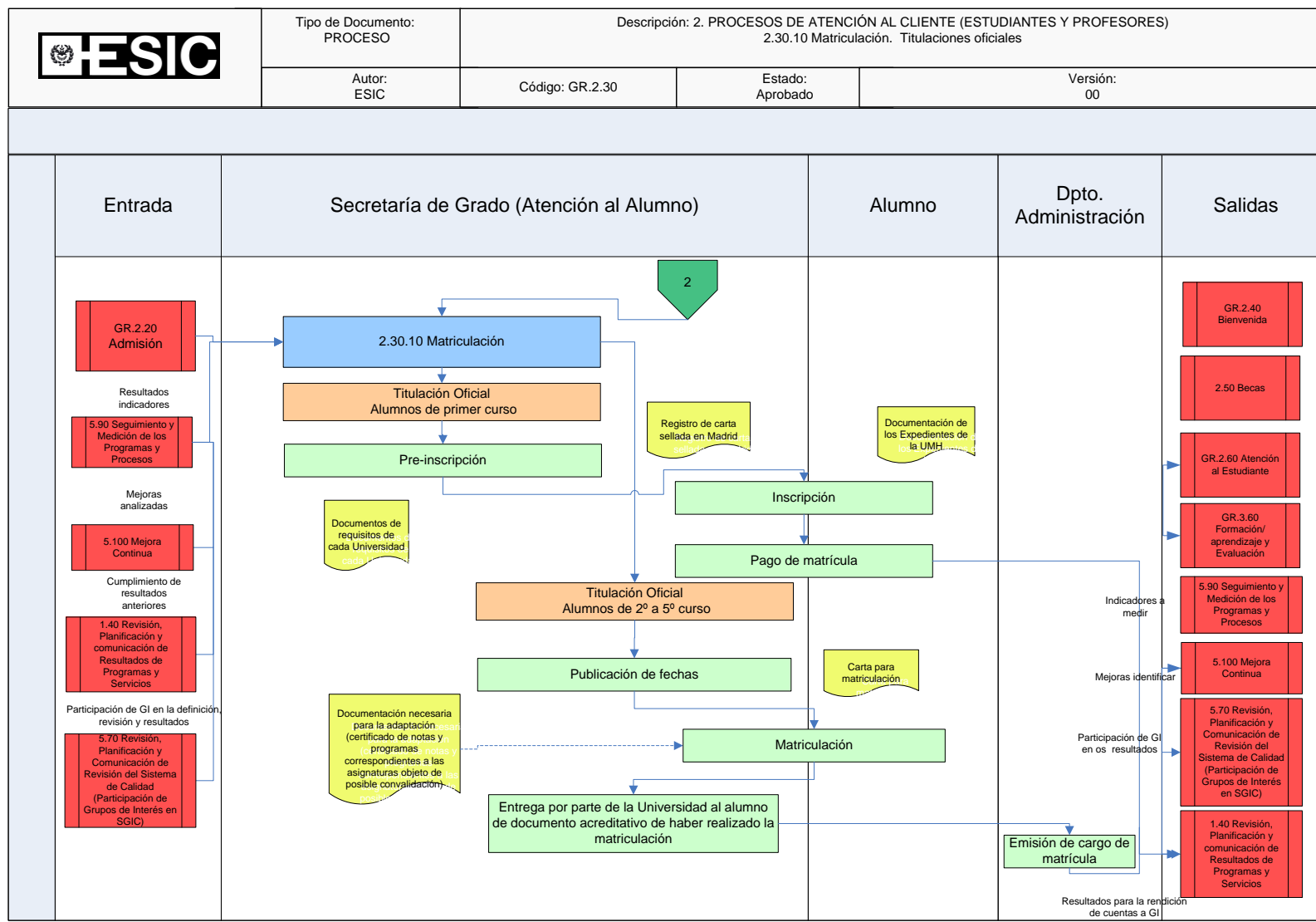
GR.2.30 Matriculación

Ed- 2



GR.2.30 Matriculación

Ed- 2



2.30.10 MATRICULACIÓN

Este proceso se inicia con el procedimiento **GR.2.20 Admisión**.

En el caso de titulaciones de las universidades públicas, tanto el Ministerio de Educación como las Consejerías autonómicas pueden solicitar información sobre expedientes de alumnos en cualquier momento.

El periodo oficial de matriculación es publicado a través de los diferentes canales (web, mailing etc.) y comunicado de forma expresa al candidato admitido en la **carta de comunicación de admisión** (para los alumnos nuevos) y en la **carta en la que se detallan las notas obtenidas y enviada a final de curso** (para los alumnos que cursan entre 2º y 5º). Un alumno se considera matriculado una vez que haya pagado la reserva de la matrícula, y haya cumplimentado la solicitud de matriculación y el documento de la LOPD (en el caso de alumnos nuevos) o la matrícula del nuevo curso (para los alumnos que cursan entre 2º y 5º).

Alumnos de primer curso (alumnos nuevos)

a) Titulación Propia de ESIC:

En estos casos, los pasos a seguir por parte de la Coordinación o Secretaría de Grado, son los siguientes:

- Revisión de que la documentación solicitada al alumno por la Escuela es completa y correcta.
- Entrega al alumno de la **solicitud de matriculación** (hoja de colores) donde cumplimenta sus datos personales, curso, carrera y turno. Asimismo, se les entrega el impreso de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) para su cumplimentación y firma. En caso de pago domiciliado, el alumno cumplimenta la cuenta donde domiciliar los pagos, nombre titular de cuenta y número de cuenta. Los datos para facturación llegan informáticamente a Administración.
- Emisión del cargo económico de matrícula en el programa Personas, marcando en el alumno correspondiente la matriculación efectuada que se vuelca a la BDU. Los pagos de las matrículas correspondientes a las Titulaciones propias se efectuarán en función de la Normativa, plazos y cuotas, marcados por el Departamento de Administración de la Escuela, que dispone de los datos de facturación del Alumno.
- Dar de alta al alumno como matriculado en la **BDU**. En esta base de datos se le asigna carrera, curso, turno y grupo. En ese momento, el proveedor de servicios informáticos envía al alumno su clave de eriete.com.
- Gestión de Becas de ESIC (Ver 2.50 Becas).
- Convalidación de asignaturas de alumnos procedentes de otros centros. En estos casos, a los alumnos procedentes de otras carreras o de ciclos de grado superior, se le solicitan los documentos que acrediten la convalidación de las asignaturas. Para el caso de alumnos procedentes de otras carreras así como las de alumnos internacionales, que no provienen de convenios con la Escuela, la convalidación la realiza el Vicedecano de Grado.

En el caso de alumnos procedentes de ciclos de grado superior se trata de una convalidación automática.

Los documentos solicitados para acreditar las convalidaciones son archivados en el expediente del alumno.

b) Titulación oficial

Este tipo de alumno se matricula en la Escuela siguiendo los mismos pasos que en el caso de titulación privada, según los plazos establecidos por cada Universidad (Madrid: URJC, y Valencia: UMH) y las pautas definidas en los **Documentos de requisitos de cada una de ellas**.

Pre-inscripción:

La pre-inscripción se realiza on-line por parte de la Secretaría de Grado.

En el caso de Madrid la documentación de los expedientes la archiva la URJC, manteniendo Secretaría de Grado sólo **registro de la carta sellada** donde queda constancia de todas las pre-inscripciones realizadas. En el caso de Valencia, la documentación queda en poder de ESIC.

Inscripción:

La matriculación definitiva la realiza la URJC actuando Secretaría de Grado como intermediario entre el alumno y la universidad en lo referente a la entrega de documentación.

En Valencia la matriculación definitiva es realizada por ESIC. La documentación de los expedientes para la UMH son archivados por ESIC.

Pago de matrícula:

Los pagos de las matrículas correspondientes a las Universidades Públicas se efectuarán en función de la Normativa, plazos y cuotas, marcados desde las propias Instituciones respectivas, Madrid (URJC) y Valencia (UMH).

Alumnos de 2º a 5º

a) Titulación Propia de Esic:

En todos los Campus, en el mes de Julio, Secretaría de Grado envía una carta, por un lado informando sobre las notas obtenidas por el alumno, así como el número de créditos necesarios para pasar de curso, y por otro, indicando las fechas de matriculación y se adjunta la **Solicitud de Matriculación** (hoja de colores).

En el caso de los alumnos internacionales la gestión de admisión es llevada a cabo por el Departamento de Relaciones Internacionales. La matriculación definitiva la realiza Secretaría de Grado en Coordinación con Relaciones Internacionales.

En el caso de alumnos provenientes de otros campus, es cada campus de origen quien envía las **solicitudes de admisión** de los alumnos que se van a incorporar al campus de destino. Una vez llega la documentación, Secretaría de Grado procede a la matriculación de dichos alumnos siguiendo el proceso habitual definido en este mismo procedimiento.

b) Titulación oficial

Publicación de fechas

En el mes de julio, Secretaría de Grado de ESIC envía una **carta** indicando las fechas para la matriculación en función de la carrera a cursar, en función de los plazos marcados por la Universidad pública correspondiente.

Matriculación

Una vez el alumno se ha matriculado, recibe un documento de la Universidad correspondiente que lo acredita como Alumno de dicha Universidad.

En caso de traslado de expediente de otra universidad, el alumno debe aportar a la Secretaría de ESIC la documentación necesaria para la adaptación (certificado de notas y programas correspondientes a las asignaturas objeto de posible convalidación).

Emisión de cargo de matrícula

Una vez establecidas las tasas correspondientes a cada alumno, Secretaría de Grado se las comunica a Administración para que pueda efectuar el cargo correspondiente en la aplicación de gestión económica de ESIC.

Una vez matriculado el alumno, se procede con:

- La bienvenida según el procedimiento GR.2.40 Bienvenida.
- La Atención al alumnado según procedimiento GR.2.60 Atención al Estudiante.
- Becas a los matriculados que lo soliciten según procedimiento GR.2.50 Becas
- Al proceso formativo según GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés, (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

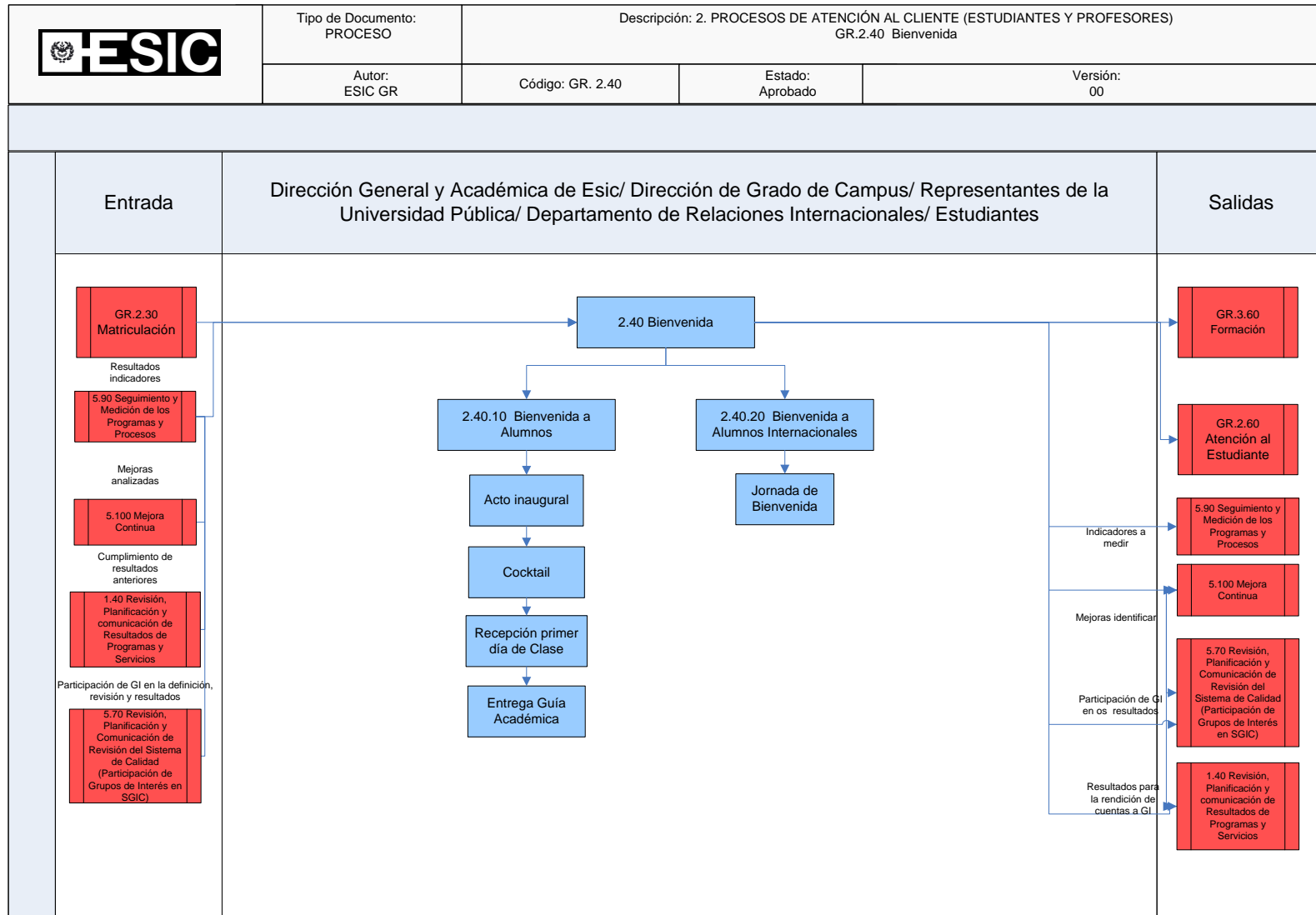
La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir en la acción de acogida y bienvenida de los alumnos a la Escuela.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Dirección General y Académica de ESIC Directores de Campus Dirección/coordinación de Grado Representantes de la Universidad Pública Departamento de Relaciones Internacionales Estudiantes	
Responsable del proceso:	Vicedecano de Grado	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.30 Matriculación GR.3.60 Formación y Evaluación GR.2.60 Atención al Estudiante 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Calendario Oficial de Inauguraciones Comunicados de Inauguraciones a Alumnos Guía Académica de Grado Información General de Bienvenida (Extranjeros)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Vicedecano de Grado	Decano
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica</p> <p>Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC</p> <p>Normativa propia de ESIC.</p> <p>Manual de imagen corporativa de ESIC.</p> <p>Planes de estudios.</p> <p>Plan estratégico de ESIC.</p> <p>Normas de gestión en el presupuesto de ESIC</p>
Fecha de interés:	Planificación de acciones: mayo-junio
Indicadores Propuestos:	<p>Nº alumnos que participan en programas de acogida, información y orientación sobre el total de alumnos de nuevo ingreso.</p> <p>Índice de satisfacción de los alumnos con las acciones programadas</p>

GR.2.40 Bienvenida

Ed- 2



2.40 BIENVENIDA

Una vez el alumnado se ha matriculado, según procedimiento **GR.2.30 Matriculación**, y como previo inicio al curso se da bienvenida al alumnado.

2.40.10 BIENVENIDA A ALUMNOS

En todos los campus para la bienvenida a los alumnos se llevan a cabo diferentes actividades:

Para Madrid y Valencia, la bienvenida al primer curso de las Titulaciones Oficiales, se lleva a cabo mediante un Acto Inaugural al que asisten representantes de la Universidad Pública correspondiente junto con la Dirección Académica de Grado y la Dirección de Grado de los Campus. Acto seguido se realiza un cocktail. Para las Titulaciones propias de ESIC, las actividades son las mismas, salvo que dicho acto es presidido únicamente por la Dirección General y Académica de ESIC.

Recepción el primer día de clase a los alumnos de los cursos de segundo, tercero, cuarto y quinto, tanto de titulaciones Públicas como Propias de ESIC.

2.40.20 BIENVENIDA A LOS ALUMNOS INTERNACIONALES:

Para los alumnos internacionales que acuden a ESIC a desarrollar algún curso académico se lleva a cabo un proceso de bienvenida específico desde el departamento de relaciones internacionales:

Una vez matriculado el alumno en un programa de Grado en ESIC, desde el área de Relaciones Internacionales se le envía un mail, antes de verano, con documentación de interés: Plan de Asignaturas; Plantilla para el Plan de Asignaturas y la Ficha de Datos del alumno (esta ficha debe traerla cumplimentada el alumno el día de la Jornada de Bienvenida

Estas jornadas de bienvenida (Jornada de Orientación y Bienvenida – JOB –) tienen lugar en octubre y febrero y consisten en una recepción por parte de la Dirección de la Escuela y del departamento de relaciones internacionales, la cual incluye una charla de bienvenida y presentación de la Escuela, una entrega de la guía académica que contiene las normas de generales la escuela y el desarrollo del Learning Agreement por grupos donde se elabora el plan de estudios para cada alumno en particular. Posteriormente se muestra a los alumnos las instalaciones del campus con el fin de que se familiaricen con ellas para, a continuación, llevar a cabo una visita guiada a algún lugar cultural de interés, incluyendo una comida en un restaurante del centro de la ciudad con el departamento de relaciones internacionales.

Para todos los alumnos de cualquier curso y cualquier carrera de ESIC, o bien en el acto inaugural o bien el primer día de clase, se les hace entrega de la Guía Académica del curso, un catálogo de la Editorial de ESIC; un ejemplar de la revista Alumni y un regalo corporativo de ESIC.

Una vez se da la bienvenida se inicia el programa formativa según **GR.3.60 Formación y Evaluación**, y se atiende al alumno según **GR.2.60 Atención al Estudiante**.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

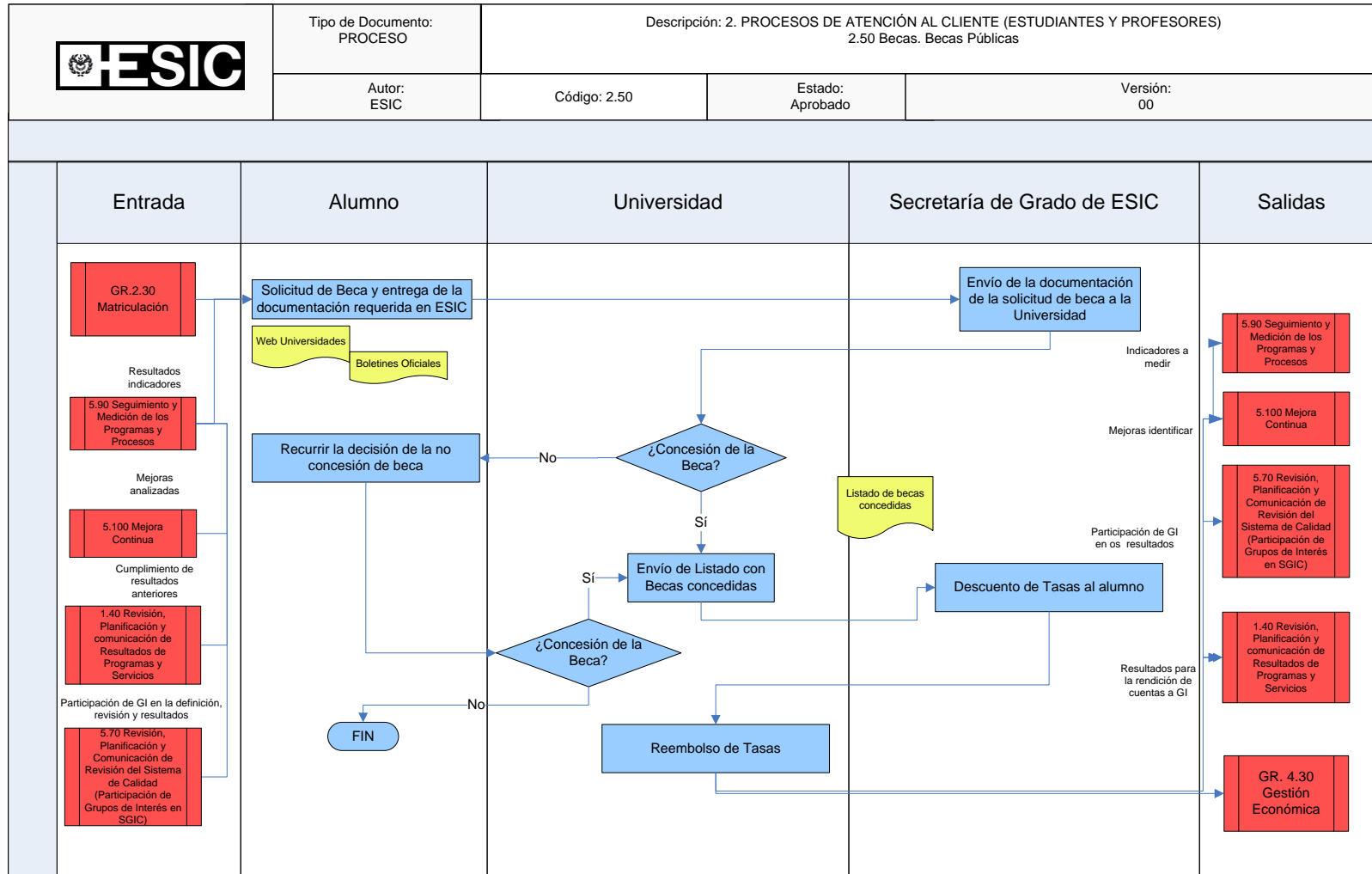
La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir en la Escuela en relación a la concesión de becas tanto públicas como privadas del área de Grado. Asimismo, se describe el proceso a seguir por parte de las áreas de la Escuela para la solicitud de un becario.	
Ámbito de aplicación:	Alumnos de Grado y Todos los Departamentos de ESIC	
Implicados:	Ministerio y Consejería de Educación (Becas oficiales) Comité de becas de ESIC: Secretario General, Decano, Vicedecano de Grado y Director de Campús Departamento de Prácticas y Carreras profesionales Estudiantes	
Responsable del proceso:	Director Adjunto a la Secretaria General	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.30 Matriculación 4.30 Gestión Económica 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Solicitud de Beca Justificantes Carta de concesión de beca Carta de compromiso de Becarios Formulario para solicitud de Becario Formulario para la valoración de la eficacia del becario	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director Adjunto a la Secretaria General	Secretario General
Fecha: 5 septiembre 2011	Fecha : 5 septiembre 2011	Fecha :5 septiembre 2011

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Normativa interna de Becas de ESIC</p> <p>Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre, de Universidades. (BOE, núm. 307, 24 diciembre de 2001).</p> <p>Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE, núm. 89, 13 abril de 2007).</p> <p>RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2008, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se dictan instrucciones para el acceso a la universidad española, en el próximo curso 2008-2009, de los alumnos procedentes de sistemas educativos a los que es de aplicación el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación</p>
Fecha de interés:	Períodos de matrícula (junio-septiembre)
Indicadores Propuestos:	% BECAS CONCEDIDAS/SOLICITADAS

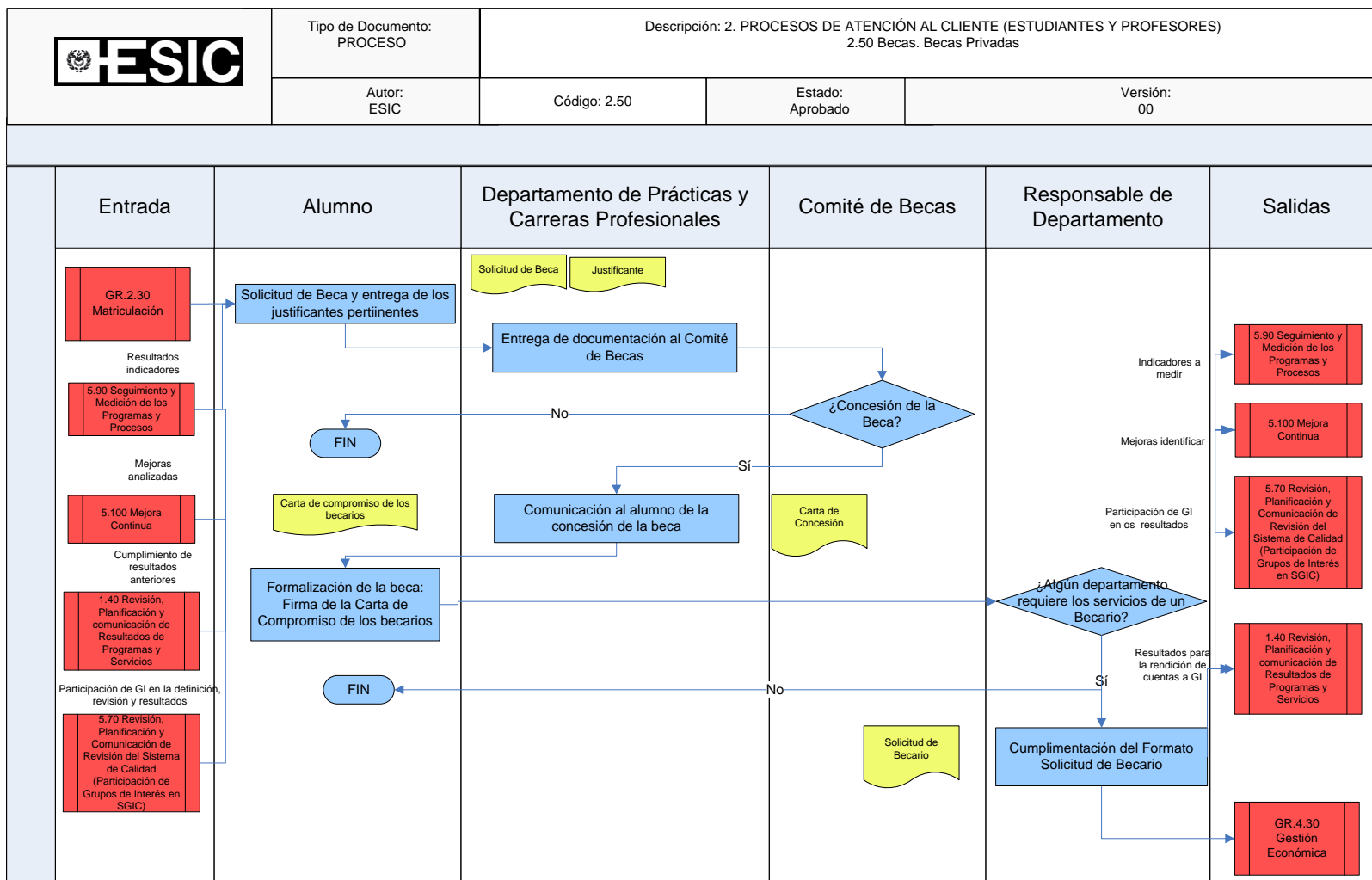
GR.2.50 Becas

Ed- 4



GR.2.50 Becas

Ed- 4



2.50 BECAS

El procedimiento de becas se inicia después del procedimiento **GR.2.30 Matriculación**, y en el periodo marcado por la convocatoria de beca.

Becas Públicas:

Se trata de becas concedidas por el Ministerio y la Consejería de Educación.

REQUISITOS: Los requisitos para la concesión de las mismas, aparecen reflejados en la información oficial al respecto en las webs de las Universidades correspondientes y en última instancia en los boletines oficiales nacionales o autonómicos.

SOLICITUD: El candidato entregará los impresos oficiales, que se encuentran disponibles en Internet o en el Estanco, en la Secretaría de Grado de ESIC, para que ésta lo envíe a la Universidad pública.

PLAZOS: El candidato puede solicitarlas, en los plazos que oficialmente se establezcan en la Universidad correspondiente para ello.

RESOLUCIÓN: Será la Universidad Pública la que conceda o no la beca, proporcionando ésta a ESIC un listado con las becas concedidas. Una vez, se haya concedido la beca al alumno, ESIC descontará las tasas oficiales a los alumnos correspondientes. Estas tasas serán reembolsadas por el Ministerio o la Consejería, según proceda, a la Escuela.

En el caso de que al candidato no se le conceda la beca, éste puede recurrir la decisión. En este caso ESIC, atendiendo a los plazos establecidos, presentará los recursos que correspondan (alegaciones o recurso de reposición).

Las becas concedidas se procederán con el procedimiento **GR.4.30 Gestión Económica**.

Becas Privadas:

Estas becas son tramitadas y gestionadas a través del Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales.

REQUISITOS: Los requisitos que se establecen para la concesión de dichas becas, son tanto de carácter económico (falta de recursos, fallecimiento de padres o tutores etc.) como académicos (expediente brillante, mínimo media del curso anterior de 8r).

PLAZO: En ESIC se establece la primera quincena de octubre como plazo para solicitar dichas becas.

SOLICITUD: Los alumnos que lo deseen, cumplimentarán el formato de **Solicitud de Beca** y adjuntará **justificante** de todo lo argumentado para su posible obtención. El alumno al entregar dicha solicitud en el Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales (Secretaría para el Campus Valencia) es informado de las implicaciones que esta beca tiene para él, tanto en cuanto a posibles descuentos económicos, como su compromiso de colaboración en diferentes actividades de la Escuela. Estas colaboraciones vendrán determinadas en función del porcentaje de beca concedida. Estas solicitudes junto con los justificantes y cualquier otra información de interés es canalizada desde el departamento de Prácticas y Carreras Profesionales, o Secretaría, dependiendo del Campus, al Comité concesionario de las Becas.

RESOLUCIÓN: El Comité de becas, en el plazo establecido para ello (quince días después del inicio del curso), compuesto por el **Secretario General y la representación Académica de Grado**, para cualquier campus, aunque en función de cada Campus la comisión de Becas podrá estar formada además por otras personas del Campus, tomará la decisión sobre la adjudicación de las becas solicitadas. Estas becas consistirán en un descuento porcentual aplicado a la cuota mensual del pago.

Una vez, concedidas las becas, el **Departamento de Prácticas y Carreras profesionales de cada campus**, se encargará de comunicar a través de una **carta de la concesión** y cuantía de dicha beca a los alumnos correspondientes. Administración será informada de las becas concedidas para la gestión económica.

El alumno, como contraprestación, deberá colaborar como apoyo a un departamento de la Escuela, salvo que por situaciones individuales y particulares del alumno no se considere necesario. Este compromiso quedará formalizado en la **carta de compromiso de los Becarios**. La contraprestación estará en función de la cuantía económica becada (% de beca), pero nunca podrá exceder de 30 horas mensuales y nunca podrá exigirse su cumplimiento durante el periodo de exámenes con el fin de no distorsionar el desarrollo académico del alumno becado.

Para la adjudicación de dichas contraprestaciones se tendrá en cuenta las solicitudes de becarios por parte de los diferentes departamentos de la Escuela.

El Departamento de Prácticas, una vez tenga la Carta de Compromiso de los Becarios firmada por el Alumno, y no antes, o en su defecto renuncia a la beca, comunicará al Dpto. de Administración, la lista definitiva de alumnos a los que se les debe registrar la concesión de la citada Ayuda en los pagos que realiza a la Escuela.

Quedarán exentos de dichas contraprestaciones, todos aquellos alumnos que hayan superado la mitad de créditos del Programa, ya que es cuando comienzan prácticas en empresas. En estos casos, todos aquellos alumnos a los que se les conceda beca no deberán prestar la correspondiente colaboración en la escuela.

Los Directores de Departamento de Gestión y/o Académico que quieran disponer de este servicio deberán formalizar la **solicitud de becario** en el departamento de Prácticas y Carreras profesionales de cada Campus.

El Responsable del departamento de Prácticas y Carreras Profesionales, canalizará las solicitudes recibidas desde el área académica al Vicedecano del Área o Secretario General, correspondiente, para que éste apruebe o no las solicitudes. En el caso de áreas de gestión las solicitudes serán canalizadas al responsable máximo de dicho área. El Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales comunicará directamente a los solicitantes de becarios, la adjudicación o no de los mismos.

El Departamento que haya tenido asignado un becario durante el curso académico, deberá cumplimentar a la finalización del servicio prestado por éste, el **formulario de valoración de la eficacia del Becario**.

Si existe incumplimiento por parte del alumno becado, Carreras Profesionales notificará a la Secretaria General de ESIC para que la beca se rescinda.

Las becas concedidas se procederán con el procedimiento **GR.4.30 Gestión Económica**.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

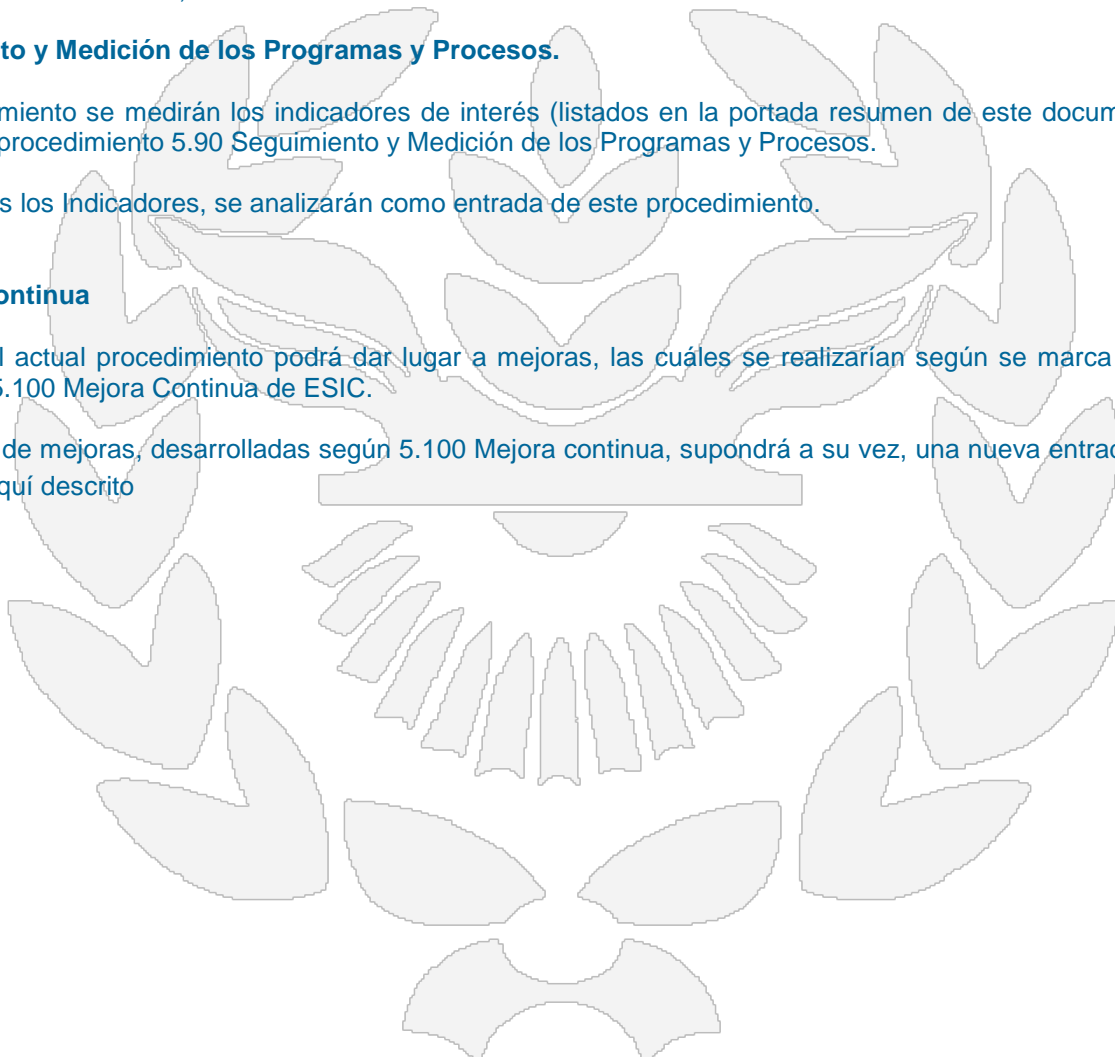
En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

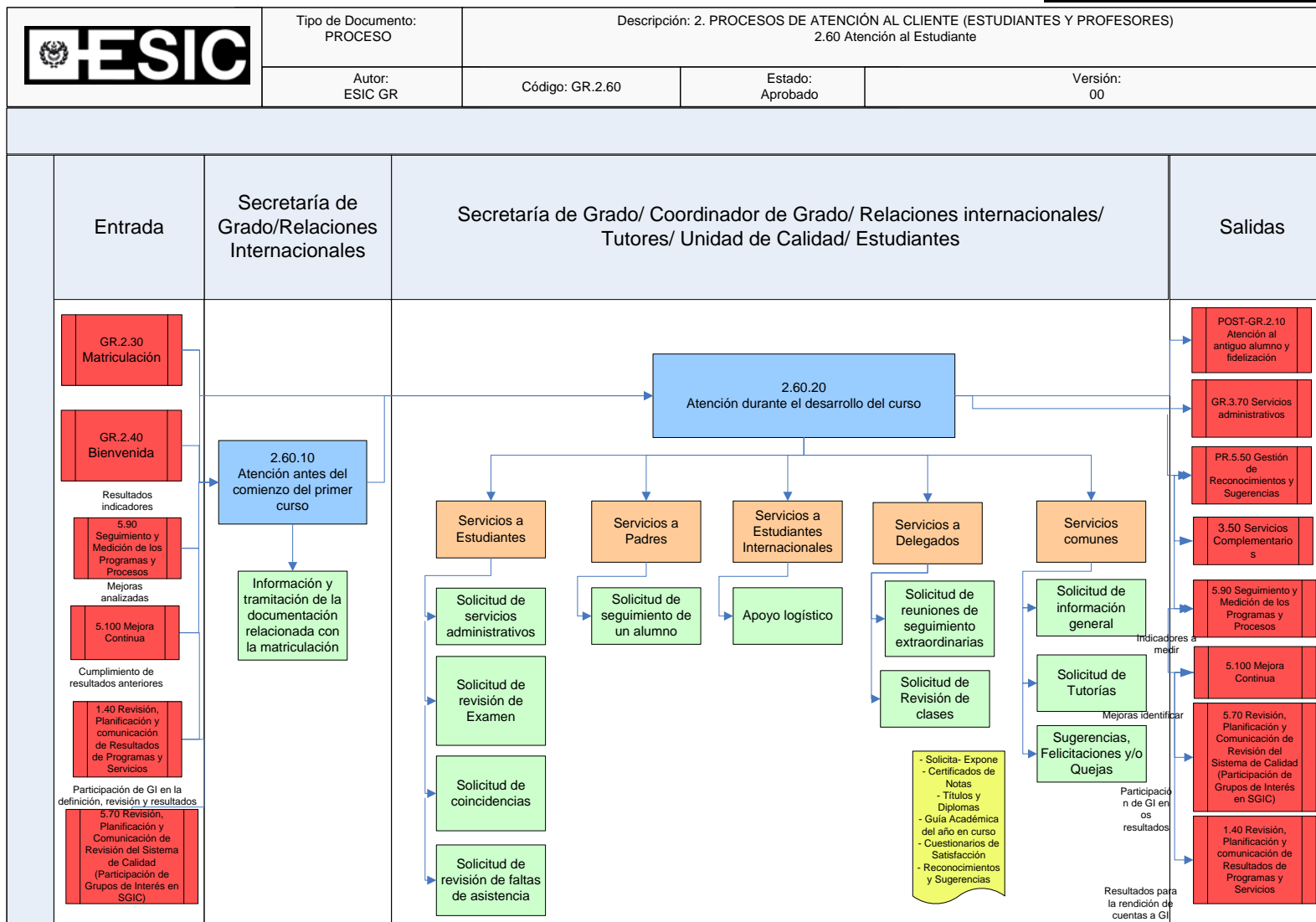


Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir en la Escuela en relación a la atención/servicios que se presta a los alumnos de Grado desde los diferentes departamentos /áreas.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Secretario General Coordinador de Grado Tutores Secretaría de Grado Unidad de Calidad Departamento de Relaciones Internacionales Estudiantes	
Responsable del proceso:	Secretario General	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.30 Matriculación GR.2.40 Bienvenida POST-GR.2.10 Atención al antiguo alumno y fidelización 3.50 Servicios Complementarios GR.3.70: Servicios administrativos 5.50 Reconocimientos y Sugerencias Guía del Curso Académico Convenios Internacionales Web de ESIC 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Solicita- Expone Certificados de Notas Títulos y Diplomas Guía Académica del año en curso Cuestionarios de Satisfacción Reconocimientos y Sugerencias	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director Adjunto a la Secretaria General	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía del Curso Académico</p> <p>Convenios Internacionales</p> <p>Web de ESIC</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Media de satisfacción de estudiantes por titulación</p> <p>Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas</p>

GR.2.60 Atención al Estudiante

Ed- 3



2.60 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

El procedimiento se inicia desde el momento que el candidato admitido ya se ha matriculado, según GR.2.30 Matriculación, y desde el procedimiento GR.2.40 Bienvenida.

El proceso finaliza en el momento que finaliza su programa formativo, y durante este tiempo puede gestionar desde Atención al Estudiante otros procedimientos, como 3.50 Prestación de Servicios complementarios, GR.3.70 Servicios Administrativos, o 5.50 Reconocimientos y Sugerencias,

La atención al alumno por parte de Secretaría de Grado así como por parte del resto de departamentos/áreas implicadas en dicha atención es continua desde el primer contacto hasta la finalización de su formación académica en la Escuela a partir de cuyo momento pasa a integrarse en el departamento de Antiguos Alumnos. A partir de ese momento, el Antiguo Alumno pasa a ser responsabilidad de la Asociación AESIC.

La atención al alumno durante el proceso académico se divide en el tiempo:

2.60.10 Antes del comienzo del primer curso en ESIC:

Información General

El alumno, así como los padres de éstos, previo al comienzo del curso puede solicitar cualquier información a través de la Secretaría/Coordinador de Grado, quien en función a dicha información canalizará, en caso de ser necesario, a otro departamento u área de la Escuela.

En cuanto a los alumnos internacionales, este tipo de atención la recibe a través del Departamento de Relaciones Internacionales, que a partir de los convenios establecidos se encarga de tramitar toda la documentación y requisitos necesarios para poder cursar los estudios elegidos en ESIC.

Los alumnos, en el acto de Bienvenida reciben la **Guía Académica** donde se reflejan todos los servicios de la Escuela puestos a su disposición, así como todas las personas de contacto de dichos servicios. Igualmente, en esta Guía, aparece el Reglamento Académico del área de Grado donde se definen los planes de estudio, régimen académico y disciplina académica.

2.60.20 Atención durante el desarrollo del curso:

A. Servicios a Estudiantes:

1. **Solicitud de servicios administrativos:** para la gestión de los servicios administrativos tipo: certificados de notas, gestión de títulos y diplomas, pagos de cuotas etc. el Estudiante acudirá a la Secretaría de Grado donde llevará a cabo la solicitud del servicio que desee. Cualquiera de estos documentos podrá ser solicitados por los alumnos directamente al personal de Secretaría de Grado o en el caso de que Secretaría así lo indique, a través del formato "**Solicita/Expone**" disponible en Eriete para todos los alumnos.
2. **Solicitud de revisión de Examen:** la revisión de examen no será en ningún caso obligatoria para los casos de los exámenes parciales. En el caso de exámenes finales cualquier Estudiante podrá solicitar una revisión de su examen en la fecha marcada por el profesor y siempre en las instalaciones de la Escuela, previa inscripción hasta 3 horas antes de la hora fijada para la revisión y a través bien de Eriete o en la carpeta física que se encuentra en Secretaría.
3. **Solicitud de coincidencias:** la solicitud de coincidencias solo podrá solicitarse por el alumno cuando en una misma fecha (día y hora) le coincidan exámenes de distintos años académicos. Estas solicitudes deberán cumplimentarse en el formato de "**Solicita-Expone**" y entregarse en Coordinación de Grado, quien comunicará al solicitante la aceptación o rechazo de la solicitud. Las fechas de los exámenes de coincidencias son publicadas por Secretaría en Eriete y cartelería de Secretaría.

- 4. Solicitud de revisión de faltas de asistencia:** cualquier estudiante que quiera revisar sus faltas de asistencia publicadas en Eriete deberá solicitarlo a través del formato “**Solicita-Expone**” y entregarlo a Secretaría de Grado que junto al profesor (si es necesario) comprobará los datos publicados y comunicará al interesado los resultados de dicha comprobación.

B. Servicios a Padres:

- 1. Solicitud de seguimiento de un alumno:** cualquier padre que esté interesado en conocer información sobre la trayectoria académica de su hijo lo hará a través de Coordinación de Grado, el cual derivará, si procede, a un Tutor.

C. Servicios a Estudiantes Internacionales:

Los alumnos internacionales cuentan con el apoyo continuo del departamento de Relaciones Internacionales que ha sido el responsable de su acogida y bienvenida. El personal de este departamento actúa como Tutor permanente no académico. A todos los efectos, la atención que recibe este tipo de alumno es idéntica a la de cualquier otro alumno matriculado en ESIC.

Apoyo logístico: el alumno podrá solicitar dicho apoyo al departamento de Relaciones Internacionales para el asesoramiento respecto a búsqueda de vivienda, hábitos de vida en la ciudad de destino, relaciones con bancos, comunicaciones y transportes etc. Así mismo, apoyo en cualquier necesidad que pueda surgir durante su estancia en España de índole no académica: temas sanitarios y de relaciones interpersonales dentro de la ciudad de destino.

D. Servicios a Delegados:

- 1. Solicitud de reuniones de seguimiento extraordinarias:** fuera de las reuniones ordinarias convocadas, un Delegado podrá solicitarla a través del formato “**Solicita/Expone**”. Si el Delegado representa a un grupo de 1º a 3º se lo solicitará al Tutor, si fuera de cursos superiores al Coordinador de Grado (Madrid). En el resto de campus, se canalizará a través del Director/Coordinador de Grado.
- 2. Solicitud de Revisión de clases:** El Delegado en representación de toda la clase, puede solicitar a través del formato “**Solicita/Expone**” una revisión de clases (asignaturas/profesores/metodología.....). Este documento será entregado al Coordinador de Grado. La solicitud será revisada por la Dirección Académica quien resolverá aprobando o denegando dicha solicitud. Esta resolución será comunicada al Delegado por parte del Coordinador de Grado.

E. Servicios Comunes:

- 1. Solicitud de información general:** al igual que al inicio del curso, durante el transcurso del mismo, cualquier estudiante/padre puede consultar dudas de cualquier índole a Secretaría/Coordinador que canalizará a las áreas correspondientes, según proceda.
- 2. Solicitud de Tutorías:** cualquier alumno podrá solicitar la celebración de una Tutoría para tratar cualquier tema académico que considere oportuno.

En Madrid la Tutoría se desempeña por profesores designados para ello y solo para los 3 primeros cursos de carrera. En el resto de Campus, y para el resto de los cursos, estas tutorías son desarrolladas por los diferentes Coordinadores de Grado (en Valencia, el Director de Grado). Estos tutores, así como sus horarios y medios de contacto son comunicados a alumnos y profesores a través de Eriete y a través de cartelería expuesta en el Campus correspondiente.

El Tutor, desde el momento de su designación, se convierte en el Responsable Académico y el interlocutor más directo con la Escuela para sus tutelados.

3. Sugerencias, Felicidades y/o Quejas

A través de los buzones de reconocimientos y sugerencias tanto físicos en todos los Campus como virtuales (www.esic.edu/calidad/calidad_form.asp), los alumnos pueden manifestar cualquier opinión o comentario que estimen oportuno en relación a cualquier área o actividad que lleve a cabo la Escuela.

Será la Unidad de Calidad junto con el área/departamento implicado los encargados de analizar y gestionar dichas quejas, sugerencias, felicitaciones etc.
(www.esic.edu/documentos/calidad/proceso_sugerencias_E.pdf)

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

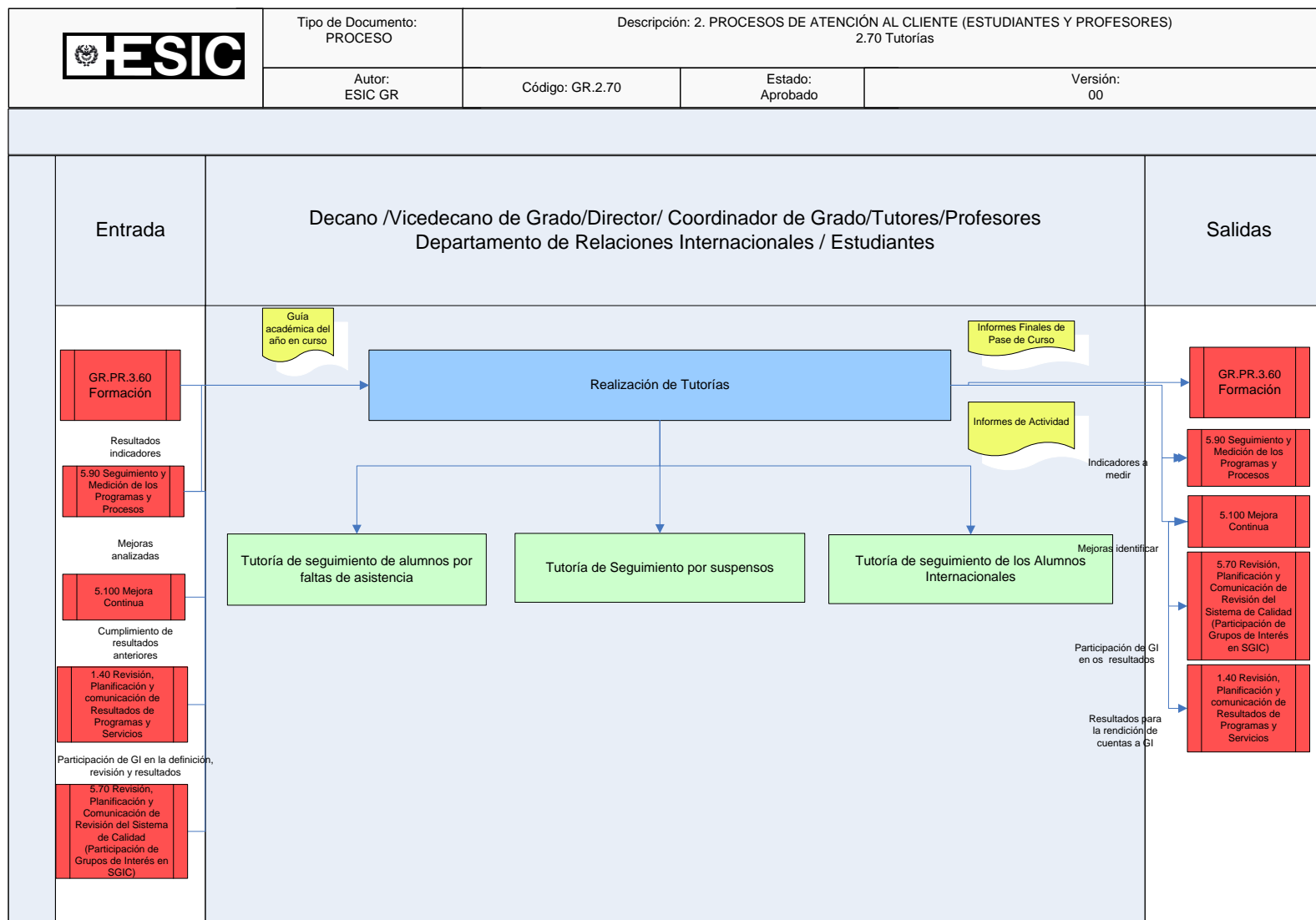
La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir en la Escuela para la prestación del servicio de tutorías a los estudiantes de Grado.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Decano Vicedecano de Grado Director/ Coordinador de Grado Tutores Profesores Departamento de Relaciones Internacionales Estudiantes	
Responsable del proceso:	Vicedecano de Grado	
Otros documentos pertinentes:	Guía Académica del año en curso GR.3.60. Formación, aprendizaje y evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Informe de Actividad Informes Finales de pase de curso Actas de reuniones entre Vicedecano de Grado, Coordinador de Grado y Tutores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Vicedecano de Grado	Decano
Fecha: 4 Septiembre 2012	Fecha : 4 Septiembre 2012	Fecha : 4 Septiembre 2012

Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica del año en curso</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Planificación y política estratégica de ESIC.</p> <p>Memoria Académica anterior y Planes de Mejora</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Nº sesiones de coordinación planificadas/sesiones realizadas.</p> <p>Satisfacción de estudiantes con la coordinación: valor medio</p>

GR.2.70 Tutorías

Ed- 3



Las funciones de los Tutores, así como el Organigrama de esta actividad y el perfil de los responsables, se encuentran definidos en el Modelo de Recursos Humanos de la División de Grado.

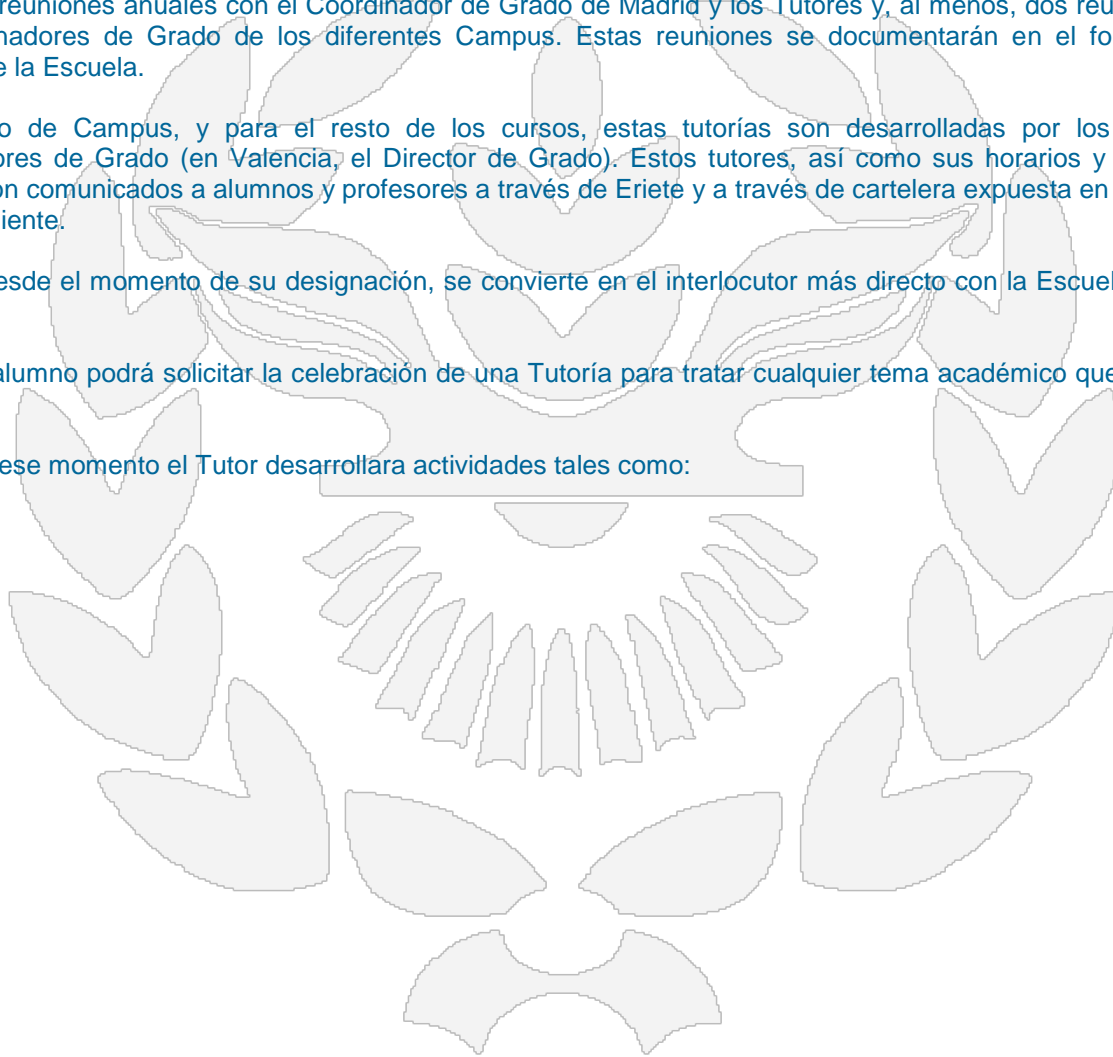
En Madrid, la Tutoría se desempeña por profesores designados para ello y solo para los 3 primeros cursos de carrera, siendo el Coordinador de Grado el encargado en primera instancia de la interlocución entre los Tutores y el Vicedecano de Grado. El Vicedecano de Grado para llevar a cabo el seguimiento del desarrollo de las tutorías, convoca 3 reuniones anuales con el Coordinador de Grado de Madrid y los Tutores y, al menos, dos reuniones con los Coordinadores de Grado de los diferentes Campus. Estas reuniones se documentarán en el formato acta genérica de la Escuela.

En el resto de Campus, y para el resto de los cursos, estas tutorías son desarrolladas por los diferentes Coordinadores de Grado (en Valencia, el Director de Grado). Estos tutores, así como sus horarios y medios de contacto son comunicados a alumnos y profesores a través de Eriete y a través de cartelera expuesta en el Campus correspondiente.

El Tutor, desde el momento de su designación, se convierte en el interlocutor más directo con la Escuela para sus tutelados.

Cualquier alumno podrá solicitar la celebración de una Tutoría para tratar cualquier tema académico que considere oportuno.

A partir de ese momento el Tutor desarrollara actividades tales como:



TIPO DE TUTORÍA	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	CRITERIO A SEGUIR	FORMATO
Seguimiento de alumnos por faltas de asistencia	Revisión de las faltas de asistencia de los alumnos del porcentaje definido en la Guía Académica del año en curso	Al menos 1 vez al mes	Contactar con el alumno (mail, teléfono o presencial). Si las faltas son mayores de lo definido en la Guía Académica se comunicará (previa consulta al alumno y al Coordinador) al alumno y a los padres o tutores (teléfono y presencial).	Informe de Actividad
Seguimiento por rendimiento académico	Seguimiento de los alumnos que tengan suspensiones más de las asignaturas definidas (nº de créditos mínimo superados para pasar de curso) en la Guía Académica del año en curso	Enero, después de la convocatoria de diciembre. Marzo, después de los primeros parciales. En octubre, después de las convocatorias de junio y septiembre	El tutor después de cada convocatoria deberá contactar con aquellos alumnos que requieran un asesoramiento para poder encauzar su curso	Informe de Actividad
Seguimiento de los Alumnos Internacionales (Académicamente, idem resto de alumnos)	Seguimiento de su proceso académico (Tutores), y su integración en el centro y ciudad y cualquier otro tema que se considere oportuno (Relaciones Internacionales)	Al menos 1 vez al mes	Contactar por mail o en persona con el alumno	Informe de Actividad

Coordinación, en el mes de septiembre, elabora los **Informes finales de pase de curso** de todos los Alumnos. El Coordinador Académico de cada Campus deberá enviar el informe de cada Tutor al final del curso al Vicedecano de Grado.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

GR.2.80 Bienvenida y Atención al Profesor Ed- 2



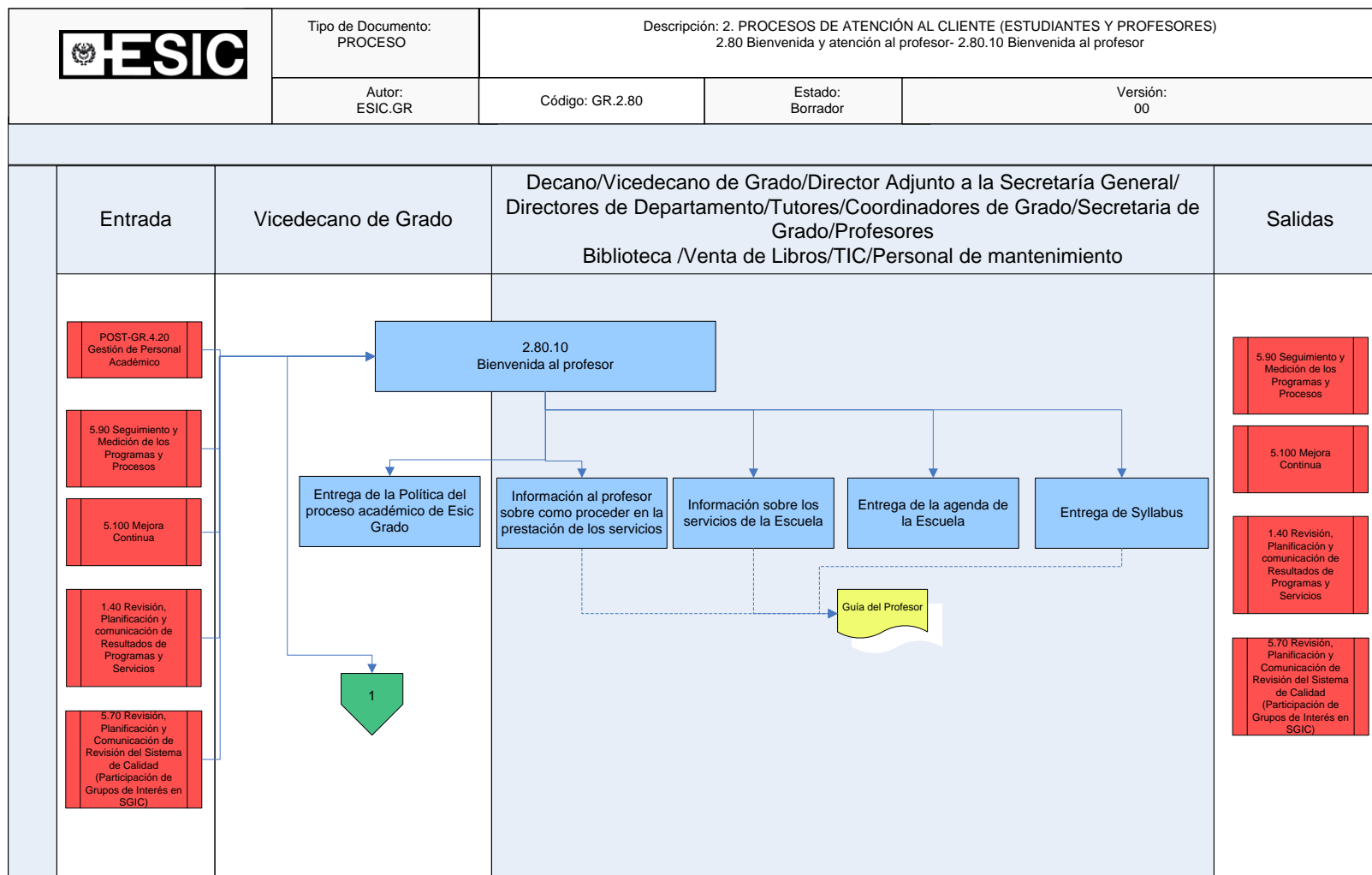
Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir en la Escuela en relación a la atención que se presta a los profesores desde diferentes áreas o departamentos.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Decano Vicedecano de Grado Director Adjunto a la Secretaría General Directores de Departamento Tutores Coordinadores de Grado Secretaría de Grado Profesores Biblioteca Venta de Libros TIC Personal de mantenimiento	
Responsable del proceso:	Vicedecano de Grado	
Otros documentos pertinentes:	Guía del Profesor Política del proceso Académico de ESIC Grado Syllabus Política de Compra GR.3.50 Programación de clases, horarios, grupos y exámenes 4.50 Compras y Proveedores Normativa interna de préstamo Bibliotecario 3.20 Investigación e Innovación GR.3.30 Documentación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Acta de reuniones de Departamento Seguimiento de objetivos departamentales Informe de Departamento Registro de actividades académicas Cambios, anulaciones y ampliaciones de clases Solicitud de fotocopias Pedidos de compra Formato "Solicita-Expone".	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Vicedecano de Grado	Decano
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

GR.2.80 Bienvenida y Atención al Profesor Ed- 2

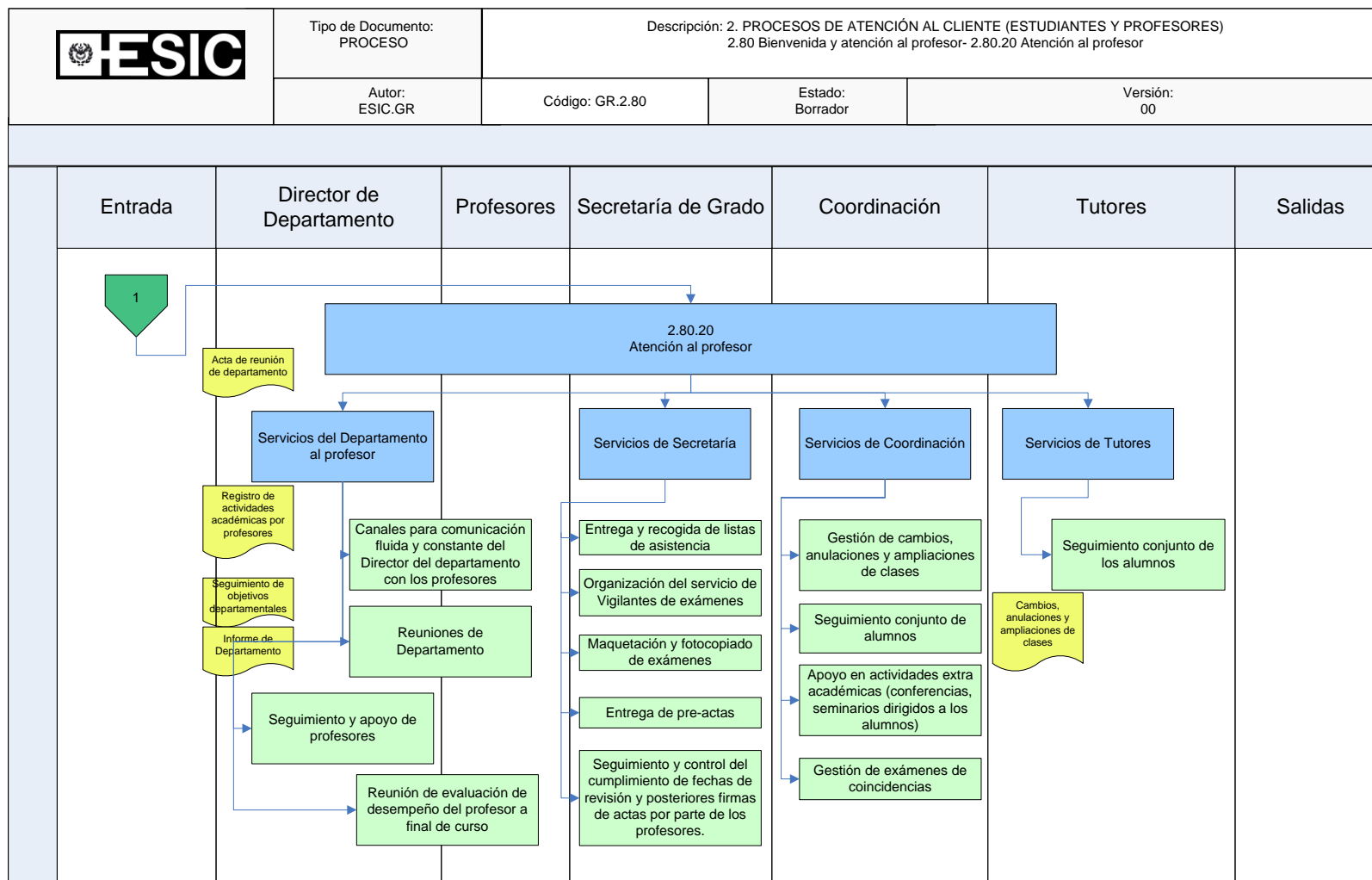


Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Personal de Gestión• Sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Dirección General	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
Normativa Interna y Externa:	Guía del Profesor Política del proceso Académico de ESIC Grado Syllabus Política de Compra Normativa interna de préstamo Bibliotecario Ley Orgánica de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, 53/84 de 26 de Diciembre. Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente
Fecha de interés:	Junio-septiembre
Indicadores Propuestos:	Nº de profesores Doctores de cada Departamento Nº plazas solicitadas por Departamentos

GR.2.80 Bienvenida y Atención al Profesor Ed- 2



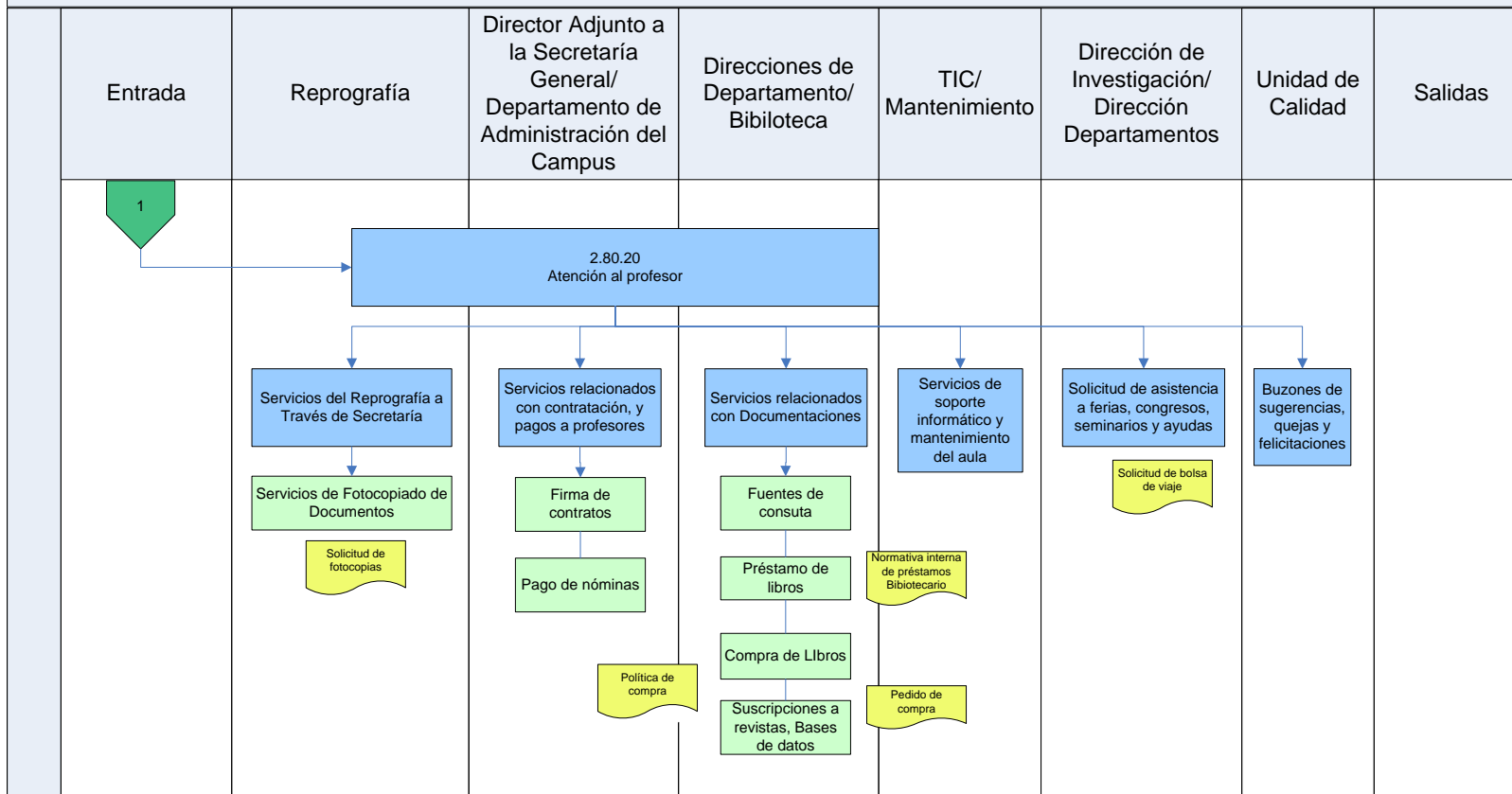
GR.2.80 Bienvenida y Atención al Profesor Ed- 2



GR.2.80 Bienvenida y Atención al Profesor Ed- 2



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ESTUDIANTES Y PROFESORES) 2.80 Bienvenida y atención al profesor- 2.80.20 Atención al profesor			
	Autor: ESIC.GR	Código: GR.2.80	Estado: Borrador	Versión: 00	



2.80.10 Bienvenida al Profesor:

Todo profesor que se incorpora al Claustro así como los que dejan de prestar sus servicios a la Escuela serán nombrados oficialmente en el Claustro correspondiente al año lectivo de su alta o baja.

Cada profesor tendrá asignado al menos un departamento de pertenencia. El Director del Departamento dará la bienvenida al nuevo profesor. En esta bienvenida se deberá informar sobre los diferentes procedimientos a seguir en la prestación de sus servicios (petición de libros a la Biblioteca, servicio de Editorial, fotocopias etc.), los servicios que le ofrece la Escuela (aportación de guía académica de los programas donde vaya a impartir, área de investigación de la Escuela, funcionamiento de Eriete, sistema de control de faltas), entrega de agenda de la Escuela, y del **syllabus** de la asignatura que va a impartir.

Todos estos temas se aglutinan en el Documento **Guía del Profesor** que es similar a la del alumno para cada campus y donde se añaden cuestiones específicas como las señaladas en el párrafo anterior.

El Vicedecano de Grado hará llegar a todos los profesores, a principio de curso, la **Política del Proceso Académico de ESIC Grado**.

2.80.20 Atención al Profesor:

Actividades relacionadas con la atención a los profesores de Grado por parte de diferentes áreas/departamentos de la Escuela:

A. Servicios del Departamento para el profesor:

1. Comunicación fluida y constante del Director del Departamento para con sus profesores (comunicación de felicitaciones, quejas, cambios en la organización o temas de interés sobre la Escuela).
2. Mediante las reuniones ordinarias de departamento (mínimo 3 al año) o en su caso, extraordinarias, se irán tratando todos los temas relativos al desarrollo académico con independencia de que en cualquier momento, el profesor pueda acudir a los canales establecidos (Director de Departamento, Vicedecano, Decano) para plantearle cualquier duda o cuestión que considere oportuna. El Director del Departamento genera **Acta** de dichas reuniones. Las reuniones ordinarias programadas tendrán los siguientes objetivos:
 - ✓ Primera reunión ordinaria: en esta reunión que se celebra antes del inicio del curso, se definirán los objetivos académicos del departamento (como por ejemplo, libros a desarrollar, mejora cuantificada respecto a la evaluación individual del año anterior por parte de alumnos y Escuela, así como la asistencia a clase de los alumnos). Los objetivos definidos se recogerán en el formato de **“Seguimiento de objetivos departamentales”**.
 - ✓ Segunda reunión: después de los exámenes de febrero, seguimiento y análisis de los objetivos ya marcados en septiembre, y de la actividad del primer cuatrimestre.
 - ✓ Tercera reunión: se celebra a final del curso, y su objetivo es el seguimiento y análisis de los objetivos ya marcados en septiembre y de la actividad del segundo cuatrimestre.
3. Al final del curso, el Director de Departamento mantendrá una reunión con cada profesor de su área con el fin de comentar la evaluación del desempeño del profesor durante ese año académico dentro de su departamento. Al mismo tiempo, el profesor presenta su Informe sobre el desarrollo del curso Académico. Cada Director de Departamento presentará al Vicedecano de Grado el **Informe de Departamento** que resumirá los informes individuales de los profesores de su departamento, y de las actividades llevadas a cabo. A su vez, de forma colectiva (resumen) o por Departamento, el Vicedecano de Grado lo presentará al Consejo Académico.

B. Servicios Administrativos y de gestión para el profesor:

Los siguientes servicios serán prestados por Secretaría de Grado:

- ✓ Entrega y recogida de las listas de asistencia en las fechas establecidas para ello por Secretaría
- ✓ Maquetación y fotocopiado de los exámenes
- ✓ Entrega de pre-actas para el registro de notas de los alumnos
- ✓ En momentos puntuales, cuando el profesor así lo requiera, Secretaría prestará apoyo a los profesores para el correcto funcionamiento de su actividad. (información sobre alumnos en el caso de que el profesor la requiera y no pueda acceder a través de Eriete, información y datos de contacto sobre otros profesores, comunicación formal desde Secretaría/Coordinación de cualquier evento que pueda afectar o alterar el desarrollo normal de las clases: sesiones informativas, conferencias etc.)

Los siguientes servicios serán prestados por Coordinación

- ✓ Gestión de **cambios, anulaciones y ampliaciones** de clases según formato establecido y según **GR. 3.50.10.40 Reprogramaciones de clases ordinarias.**
- ✓ Gestión de exámenes de coincidencias, según **GR.3.50.20.20. Programación de exámenes de coincidencias.**

Los siguientes servicios serán prestados por Reprografía:

- ✓ Los profesores deberán solicitar en las respectivas Secretarías, a través del formato de **"Solicitud de fotocopias"** los servicios de fotocopias de documentos para alumnos siguiendo las instrucciones que figuran en el mismo.

Los servicios relacionados con la contratación y pagos a profesores:

- ✓ Cualquier servicio relacionado con la contratación de profesores (firma de contrato, pagos de nómina etc.) serán tratados directamente con el Director Adjunto a la Secretaría General en Madrid. En los Campus, estas gestiones serán llevadas a cabo por el Departamento de administración correspondiente.

C. Servicios de Tutorías de Alumnos:

- ✓ Los Tutores, y en su defecto el Coordinador de Grado, mantendrán una comunicación continua con los profesores para el seguimiento conjunto de los alumnos, debiendo los tutores comunicar al profesor implicado temas que se consideren de interés (enfermedad de alumnos, o temas similares).

D. Servicios de Documentación:

- ✓ **Fuentes de Consulta:** El profesor puede solicitar ayuda a las Direcciones de Departamento y a la Biblioteca de ESIC para la búsqueda de fuentes de información.
- ✓ **Compra de libros:** El profesor podrá solicitar compra de aquellos ejemplares que formen parte de la bibliografía de sus asignaturas a la Biblioteca, según el formato establecido de **pedido de compra** y bajo la aprobación de su Dirección de Departamento.

- ✓ **Préstamo de libros:** El profesor puede hacer uso de libros de la Biblioteca durante un periodo de tiempo establecido y un número máximo de ejemplares según se establezca en la **Normativa interna de préstamo Bibliotecario**.
- ✓ **Suscripciones a revistas o Bases de datos:** El profesor podrá solicitar suscripciones a aquellas revistas o bases de datos a la Biblioteca, según el formato establecido de **pedido de compra** y bajo la aprobación de su Dirección de Departamento.
- ✓ Todos los requisitos de la Documentación de soporte para la impartición de las clases se encuentra definida en el **GR.3.30. Documentación**

Siempre que se produzca una compra se cumplirá la **Política de Compra** definida por la Escuela.

E. Solicitudes de asistencia a ferias, congresos, seminarios y ayudas a publicaciones etc.:

El profesor interesado deberá presentar al Director de Investigación una solicitud según el modelo de **“Solicitud de bolsa de viaje para asistencia a congresos, jornadas y reuniones”**, acompañada de la documentación que en ella se señala y siguiendo la **“Política de Investigación, ayudas asistencia a congresos/jornadas y reuniones científicas para el profesorado”** así como el procedimiento **3.20 Investigación e Innovación**.

F. Servicio Intranet ERIETE:

“<http://eriete.esic.edu>” es el portal, en Internet, de la comunidad de alumnos, antiguos alumnos, profesores, colaboradores, empleados y amigos de ESIC que ofrece a sus usuarios servicios académicos como calendario académico, Guía Académica del curso, horarios, programas de las asignaturas de los diferentes Planes de Estudio, situación de la asistencia a clase, calificaciones de los exámenes, obtención del expediente académico, acceso a las documentaciones proporcionadas por los profesores, etc. y otros servicios que permite, a estos colectivos, estar informados de todo lo que ocurre en el mundo, nacional o internacional, sociedad o negocios, tecnología o deportes y, sobre todo, la información de la Escuela. Es a su vez una herramienta clave con la que ESIC apoya el desarrollo profesional y personal de todos los miembros de la comunidad, el punto de encuentro de los alumnos con los profesores y el eje central de Antiguos Alumnos.

Cualquier incidencia con Eriete, deberá ser comunicada a Secretaría de Grado para su resolución.

G. Servicios de soporte informático y mantenimiento en el aula:

- ✓ Ante cualquier anomalía informática detectada por el profesor en el aula, ésta será comunicada al Departamento TIC para su resolución.
- ✓ Ante cualquier otro tipo de avería o incidencia (luces fundidas, rotura de material, o falta del mismo etc.) será comunicada por el profesor al personal de Mantenimiento a través de Centralita.

H. Sugerencias, Felicitaciones y/o Quejas

A través de los buzones de reconocimientos y sugerencias tanto físicos en todos los Campus como virtuales (www.esic.edu/calidad/calidad_form.asp), los profesores pueden manifestar cualquier opinión o comentario que estimen oportuno en relación a cualquier área o actividad que lleve a cabo la Escuela

Será la Unidad de Calidad junto con el área/departamento implicado los encargados de analizar y gestionar dichas quejas, sugerencias, felicitaciones etc. (www.esic.edu/documentos/calidad/proceso_sugerencias_E.pdf)

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.

POST-GR.2.10 Atención al Antiguo Alumno y Fidelización
Ed- 2



Objetivo y Finalidad:	Definir la atención que reciben los estudiantes de Grado una vez que han finalizados sus estudios en ESIC.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado y Postgrado	
Implicados:	Dirección de Asociación de Antiguos Alumnos Área de Antiguos Alumnos Antiguo Alumno Alumni	
Responsable del proceso:	Dirección de Asociación de Antiguos Alumnos	
Otros documentos pertinentes:	GR.2.60 Atención al Estudiante 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Ficha de alta en la Asociación AESIC Comunicaciones de bajas de la misma	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Calidad	Dirección de Asociación de Antiguos Alumnos	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

POST-GR.2.10 Atención al Antiguo Alumno y Fidelización
Ed- 2



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70.
<ul style="list-style-type: none"> • Egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Asociación AESIC (Independencia de ESIC y Estatutos Propios)
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de alumnos que demandan orientación Nº de acciones realizadas, desagregadas por tipo Nº de prácticas profesionales tramitadas

2.10.10 Atención al Antiguo Alumno

Antiguo alumno es todo a aquel que ha cursado formación reglada (grado o postgrado) o programas superiores o cursos superiores (éstos últimos cuando superan un mínimo de horas).

La atención al antiguo alumno esta canalizada a través del Departamento de antiguos alumnos.

Los antiguos alumnos que se adhieren a la asociación de antiguos alumnos son los considerados **alumni**.

En caso de que el antiguo alumno tenga problemas o dudas sobre:

Cuestiones administrativas- El alumno debe dirigirse a Secretaría de Grado. Es desde aquí donde se redirigirá al alumno donde proceda según el tipo de duda. La atención en Secretaría al Alumno es continua desde las 9 de la mañana a las 9 de la noche.

Cuestiones profesionales- El alumno debe dirigirse al área o departamento relacionado con la cuestión a tratar.

Asuntos personales- El alumno podrá dirigirse a aquella persona que considere le puede ayudar a solucionar su demanda.

Cuestiones religiosas- El alumno se dirige al área de reflexión cristiana

Adicionalmente el alumno puede acceder al campus de Pozuelo los 365 días del año las 24 horas del día.

El personal del área de antiguos alumnos, antes de la finalización de sus estudios en la Escuela informa a todos los estudiantes de la existencia del área de antiguos alumnos y la posibilidad de adherirse a la asociación y convertirse así en alumni, beneficiándose de las ventajas, servicios y descuentos que esta área ofrece.

2.10.20 Fidelización

El objeto de las actividades de fidelización por parte de ESIC es el poder facilitar soluciones a las necesidades formativas y complementarias durante la vida profesional de los antiguos alumnos y los alumni.

Adicionalmente existen actividades de fidelización dirigidas a los Antiguos alumnos con la intención de lograr su adhesión a la asociación de antiguos alumnos y que se conviertan, de ese modo, en alumni.

Las acciones de fidelización dirigidas al antiguo alumno se describen a continuación:

- ✓ Descuentos menores que el alumni en los distintos programas formativos de ESIC
- ✓ Precios especiales en eventos
- ✓ Información sobre la mayoría de las actividades que se desarrollan en la asociación

El antiguo alumno que se quiere adherir a la asociación cumplimenta la **Ficha de Alta**. Este registro queda archivado en el área de antiguos alumnos. Las **bajas se comunicarán por e-mail, fax o carta** por el alumno al área de antiguos alumnos de ESIC. El alumni dispondrá de la tarjeta de asociado y percibirá las siguientes ventajas.

- ✓ Descuentos en los distintos programas formativos de ESIC
- ✓ Recepción de publicaciones (ESIC Market, ESIC Press y ESIC ALUMNI)
- ✓ Acceso gratuito a Instalaciones

- ✓ Descuentos en editorial
- ✓ Participación en Eventos y actividades de ocio, culturales y deportivas
- ✓ Descuentos en merchandising

En Navarra se comunica todas las altas y baja que tienen lugar en la Asociación al Club de Marketing de Navarra, ya que son ellos quienes gestionan los cobros porque los alumni disfrutan también de las ventajas que tienen los socios del Club de Marketing de Navarra.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



Objetivo y Finalidad:	Definir los pasos a seguir a la hora de diseñar o modificar o suspender un Programa o el Plan de Estudios de la División de Grado	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Dirección General Consejo Académico de la División de Grado (Decano, Vicedecano de Grado, Directores de Departamento y Director de Investigación) Director de Marketing Comercial y Comunicación Director Adjunto al Director General Profesores Directores de Campus Coordinación de Grado Vicedecano de Grado	
Responsable del proceso:	Vicedecano de Grado	
Otros documentos pertinentes:	GR.3.40 Programación Académica GR.3.60 Formación, aprendizaje y Evaluación GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas 1.30 Proceso global de lanzamiento de programas o proceso de negocio 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Expectativas y Satisfacción de Clientes	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Planificación de Diseño de Programa/ Plan de Estudios de Grado Control de Diseño de Programa/ Plan de Estudios de Grado, Proyecto de estructura de Programa/ Plan de Estudios Programa/ Plan de Estudios aprobado Comunicado formal Guías Académicas de Grado Cuestionarios de Expectativas y Satisfacción Actas de las reuniones mensuales del Comité Ejecutivo	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Vicedecano de Grado	Decano
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3

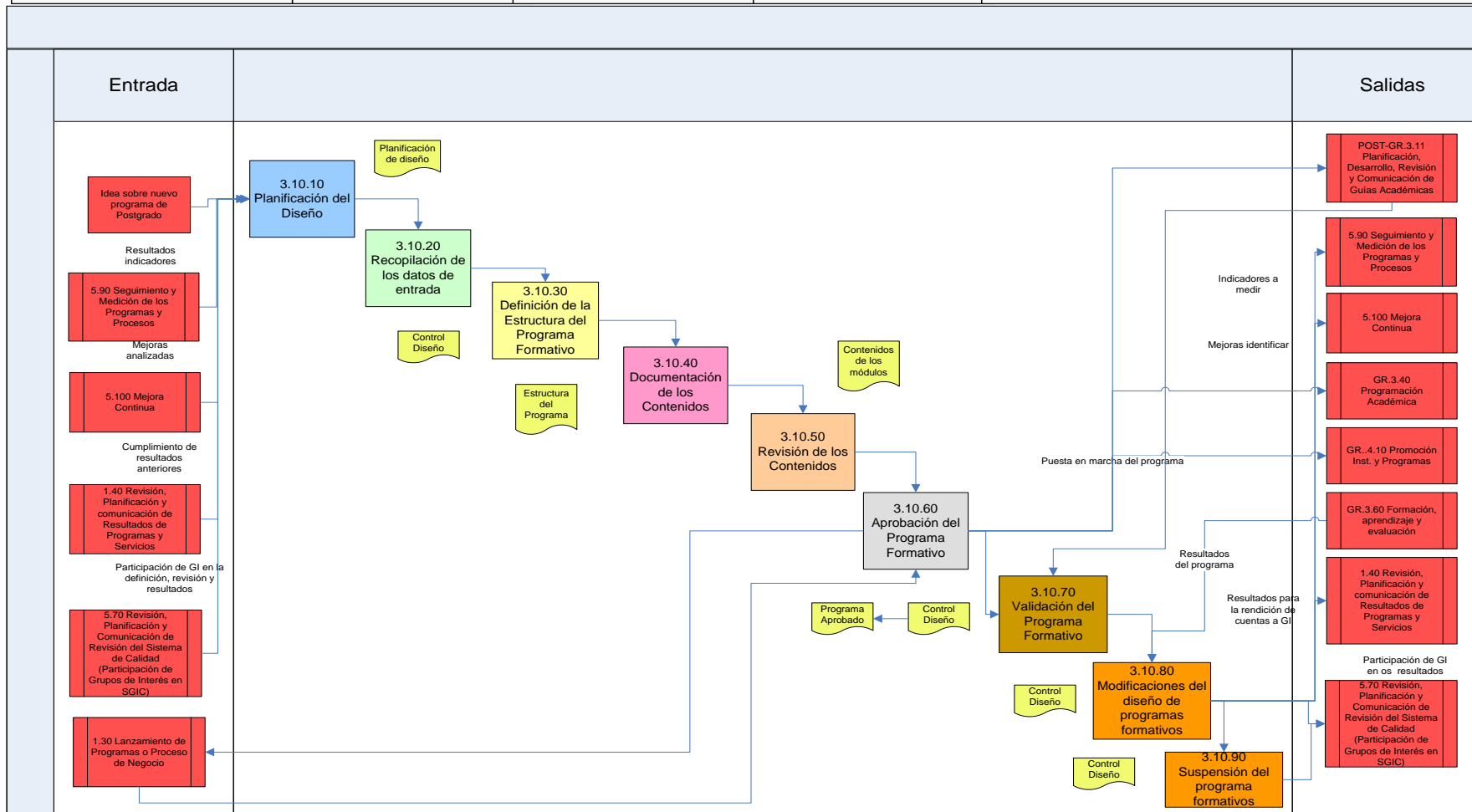


Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias. Estatutos y Normativas específicas de la escuela Planificación y política estratégica de la escuela Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales. Procedimiento para la aprobación de nuevos grados, aprobado en consejo de Gobierno de 26 de junio de 2008.
Fecha de interés:	Anual: Mayo/Junio
Indicadores Propuestos:	GRADO DE SATISFACCIÓN CON NUEVOS/REDISEÑO DE PROGRAMAS

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



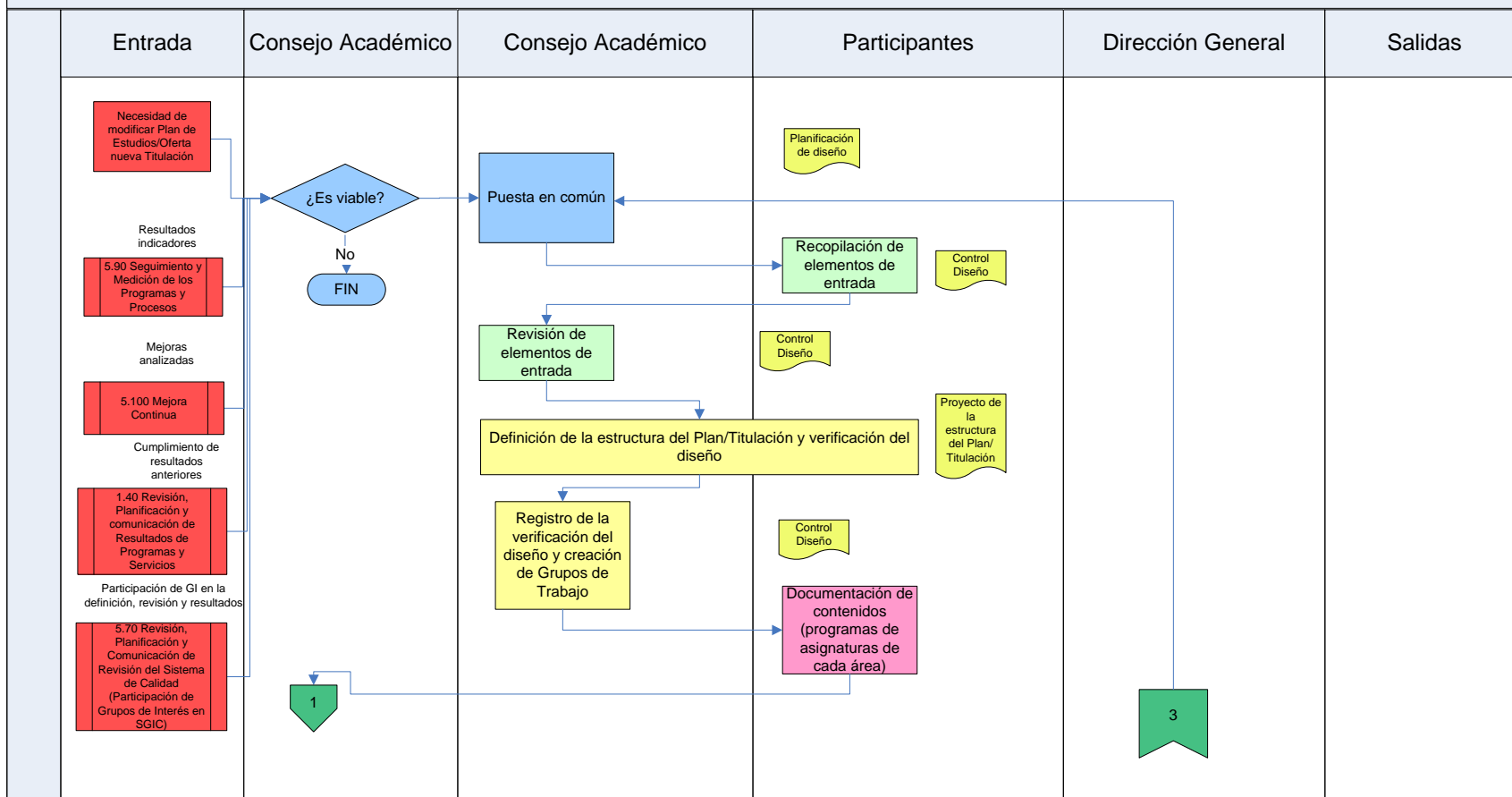
	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.10. Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas		
	Autor: ESIC	Código: GR.3.10	Estado: Aprobado	Versión: 01



GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



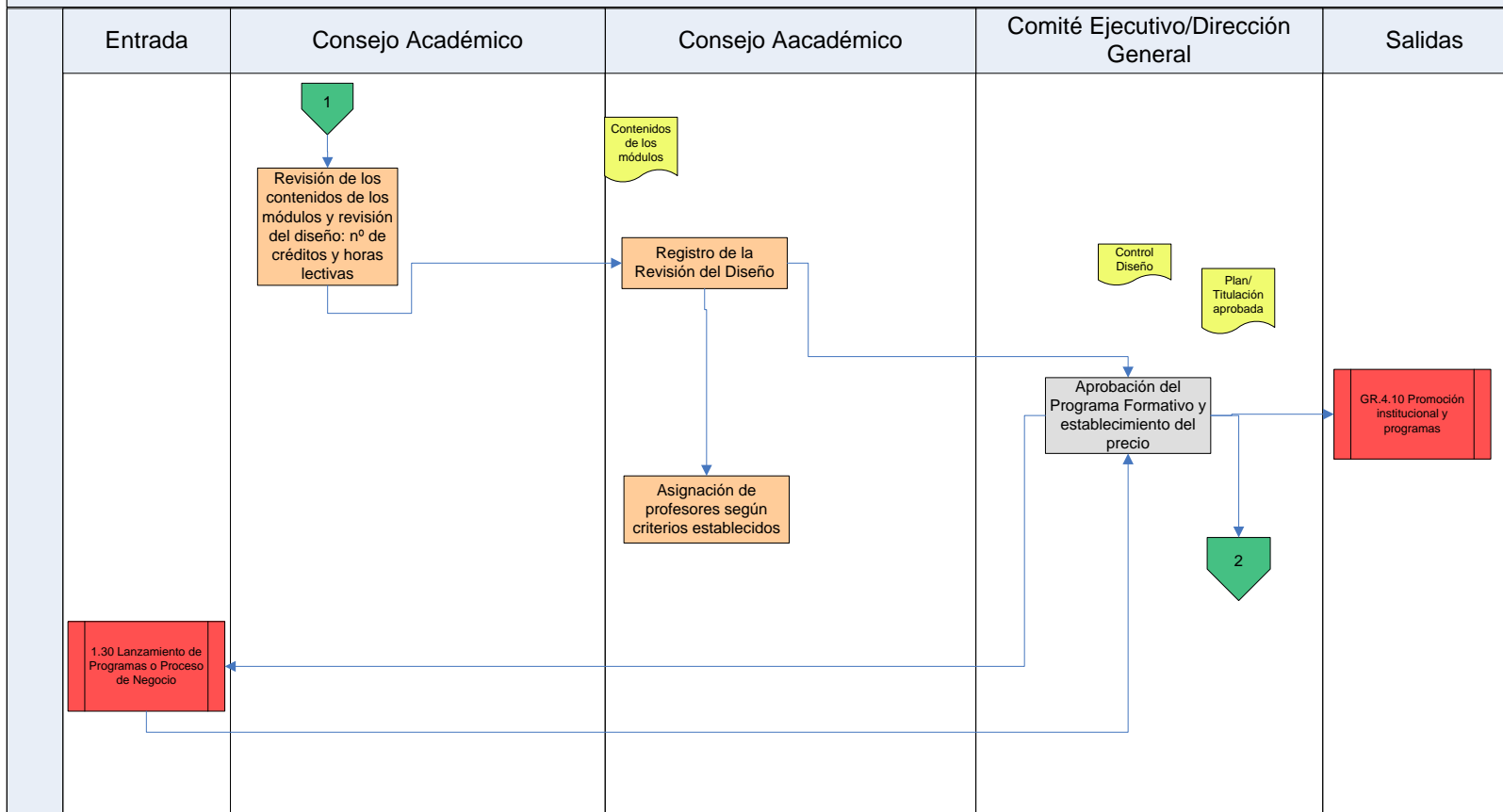
	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 3. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.10. Diseño, rediseño y suspensión de Programas		
	Autor: ESIC	Código: GR.3.10.	Estado: Borrador	Versión: 00



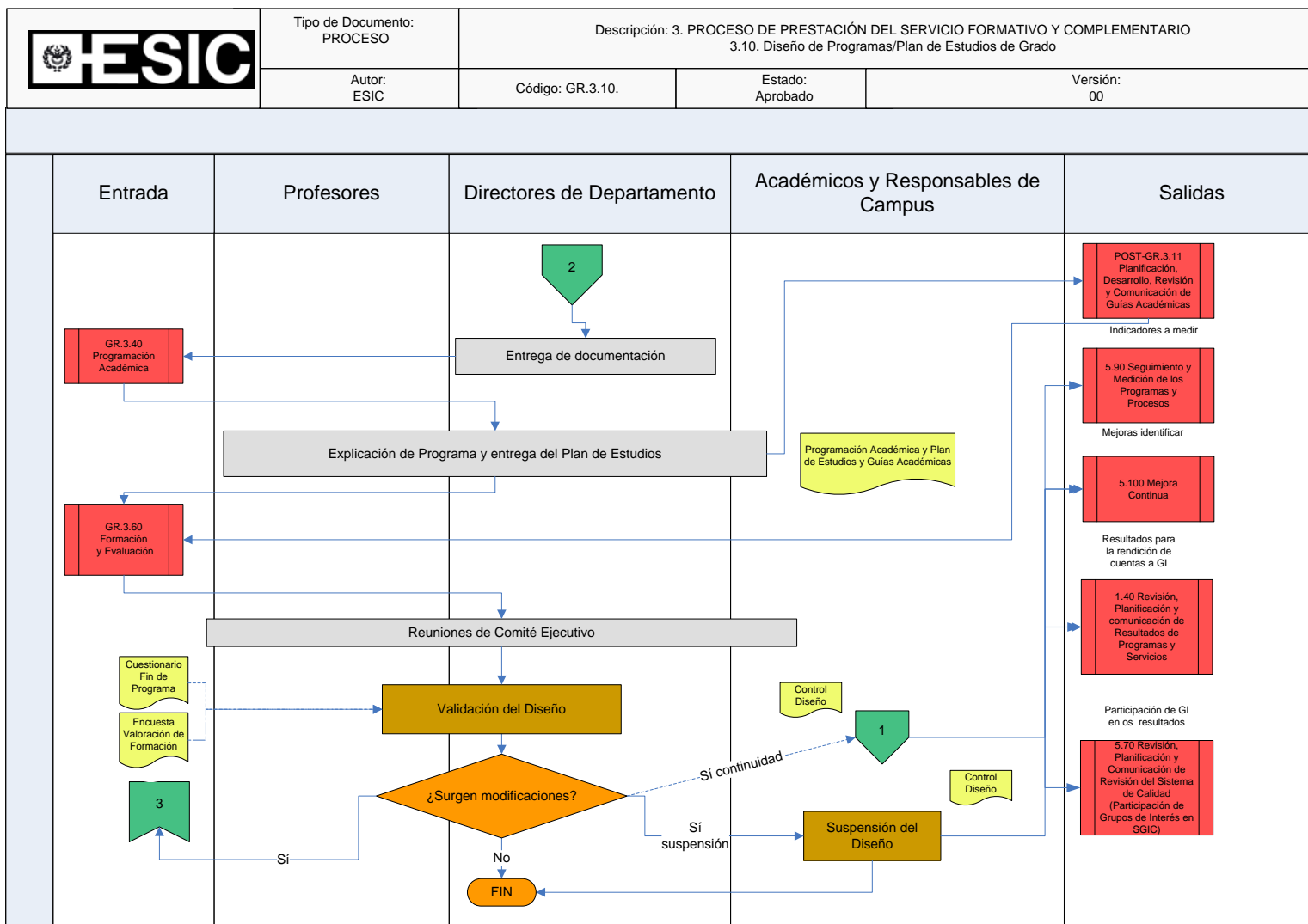
GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 3. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.10. Diseño de Programas/Plan de Estudios de Grado		
	Autor: ESIC	Código: GR.3.10.	Estado: Aprobado	Versión: 00



GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



3.10 DISEÑO PROGRAMAS/PLAN DE ESTUDIOS

El diseño de los Planes de Estudios de la División de Grado viene condicionado por la Ley Educativa de la Consejería de Educación correspondiente.

Para la aplicación de dicha Legislación en ESIC se siguen las siguientes etapas:

3.10.10 Planificación del diseño

El Consejo Académico de la División de Grado (Decano, Vicedecano de Grado, Directores de Departamento y Director de Investigación) se reúne para plantear la necesidad de llevar a cabo una reforma en el Plan de Estudios o ampliar la oferta de Titulaciones Universitarias por parte de la Escuela, bajo la propuesta de la Dirección General. El Vicedecano de Grado lleva a cabo la planificación del diseño del nuevo programa.

En caso de analizar la implantación de una Titulación nueva, su viabilidad estará condicionada a que exista un mercado potencial mínimo para lanzar la Titulación, y debe existir una necesidad real transmitida por el mercado empresarial sobre el área de conocimiento a impartir en la Titulación, además de que este mercado pueda absorber a los potenciales licenciados.

Dicha planificación quedará reflejada en el formato de Planificación de Diseño. En él, el Vicedecano de Grado, que es el responsable de todo el proyecto, establecerá los participantes para cada una de las fases del diseño. Asimismo, en dicha planificación se contemplan las fases en las cuales tiene lugar la revisión de elementos de entrada, y la revisión, verificación y validación del diseño.

Adicionalmente, se procederá en la misma línea que para el diseño de programas para el rediseño de los programas de grado. Se considerará rediseño de un programa ante alguna variación que pueda afectar a cualquiera de la/s variable/s que apliquen al programa, y se procederá a su planificación, ejecución y control y seguimiento, según formato Planificación y Control del Diseño.

Las variables que se analizarán para diseño/rediseño de un Programa serán:

- Perfil de alumnado
- Requisitos de acceso al programa (admisión)
- Duración
- Formato del Programa (Calendario mañana, tarde, etc.)
- Proceso admisión (Pruebas)
- Contenidos del plan de estudios
- Estructura del programa
- Metodología
- Perfil profesorado (Claustro)
- Acreditaciones /Certificaciones que apliquen (en caso de programas oficiales programa Verifica)
- Otras especificaciones (orientación profesional, prácticas laborales, inserción laboral, etc.)

Todas las variables de un Programa serán definidas, implantadas, controladas, revisadas y mejoradas por el Vicedecano de Grado, bajo supervisión del Decano.

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



3.10.20 Recopilación de los datos de Entrada

Los participantes asignados por el Vicedecano de Grado en el formato de **Planificación de Diseño de Programa/ Plan de Estudios de Grado** recopilarán los elementos de entrada necesarios para la realización de su Diseño haciendo uso, entre otros, de:

- ✓ Legislación Universitaria Correspondiente
- ✓ Requisitos ANECA
- ✓ Bibliografía relacionada
- ✓ Búsquedas en la red (biblioweb)
- ✓ Información obtenida de experiencias previas similares
- ✓ Entrevistas con personas especializadas en el área
- ✓ Datos de la competencia
- ✓ Información aportada desde el Departamento de Prácticas y Carreras profesionales

Una vez recopilados los elementos de entrada, el responsable incluirá en el formato de **Control de Diseño de Programas/ Plan de Estudios de Grado**, en su apartado de elementos de entrada, los elementos de entrada utilizados.

Una vez los haya revisado, el Vicedecano de Grado firmará en la casilla correspondiente de revisión de los elementos de entrada.

3.10.30 Definición de la estructura del Programa/ Plan de Estudios y del resto de variables a tener en cuenta

El Consejo Académico se reúne con los expertos y directivos en esa área y definen la estructura del programa. Una vez definida la estructura, se crean Grupos de Trabajo.

El Vicedecano de Grado, con la colaboración del Consejo Académico de Grado, será responsable desde la definición, seguimiento, revisión y mejora de los siguientes variables, bajo supervisión y aprobación del Decano:

- Perfil de alumnado
- Requisitos de acceso al programa (admisión)
- Duración
- Formato del Programa
- Proceso admisión (Pruebas)
- Contenidos del programa
- Estructura del programa
- Metodología
- Perfil profesorado
- Acreditaciones que apliquen
- Otras especificaciones (orientación profesional, prácticas laborales, inserción laboral, etc.)

En esta fase, es cuando se llevará a cabo la verificación del diseño por parte del Consejo Académico, para asegurarse de que los resultados del mismo cumplen los requisitos de los elementos de entrada.

Será el Vicedecano de Grado, quien detallará lo verificado y firmará, en señal de verificación, en el campo correspondiente del formato de Control de Diseño de Programas/Plan de Estudios de Grado.

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



3.10.40 Documentación de los contenidos

Los Directores de Departamento deberán desarrollar los contenidos de los programas de las asignaturas que les han sido asignadas en el plazo determinado por el Vicedecano. Elaboración de borrador de los Syllabus de las diferentes asignaturas.

3.10.50 Revisión de los contenidos

Posteriormente, se vuelve a reunir el Consejo Académico con el objeto de revisar los contenidos y fijar las horas lectivas y el número de créditos (siempre teniendo en cuenta los requisitos impuestos por ANECA y la propia Ley Universitaria correspondiente). Se trata pues de la revisión del diseño. Ésta se llevará a cabo por el Consejo Académico, con la intención de:

- ✓ Evaluar la capacidad de los resultados del mismo para cumplir los requisitos
- ✓ Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias

Será el Vicedecano de Grado, quien detallará lo revisado y firmará, en señal de revisión, en el campo correspondiente del formato de Control de Diseño de Programas/ Plan de Estudios de Grado.

3.10.60 Aprobación del Programa/ Plan de Estudios

Una vez revisado el programa por el Consejo Académico, es presentado al Director General que lo aprobará y determinará que se inicien las acciones comerciales, de marketing, precio etc. pertinentes para el lanzamiento del nuevo Programa.

Una vez aprobado, el Director de Marketing, Comercial y Comunicación efectuará un comunicado general vía mail al personal de la organización sobre la existencia del nuevo Programa/ Plan de Estudios.

Para la asignación de profesores a las asignaturas, el Vicedecano de Grado junto con el Director del Departamento, llevarán a cabo la Programación necesaria siguiendo los criterios establecidos en el GR. 3.40 Programación Académica.

Acto seguido, se procede a comunicar, difundir el programa, según procedimientos **POST.4.10 Promoción Institucional y Programas**.

Según la Dirección de Grado haya definido los perfiles de acceso al Programa, y previa a aprobación del Vicedecano, la Dirección de Admisiones procederá en la convocatoria de admisiones a realizar el procedimiento de admisiones según procedimiento **GR.2.20 Admisiones**, y cumpliendo los requisitos necesarios para la admisión.

Por otro lado, una vez asignados los profesores a los seminarios del nuevo programa, el Director del mismo, entrega la programación académica siguiendo el procedimiento **POST.3.40 Programación Académica**.

Una vez el Programa ha sido aprobado y en el periodo de mayo de cada año se planifica, revisa, y mejora la Guía Académica según Procedimiento **POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas**.

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



3.10.70 Validación del Programa/ Plan de Estudios

Tras la primera impartición del programa formativo, según procedimiento **GR.3.60 Formación, aprendizaje y evaluación**, se procederá la validación del nuevo Programa/ Plan de Estudios, se tendrán en cuenta el análisis de los cuestionarios entregados desde el área de Calidad, en el primer curso de formación (expectativas), en el curso intermedio de la Titulación (satisfacción intermedia) y en el último curso de formación (satisfacción final y expectativas futuras).

El Programa/ Plan de Estudios se considera validado si la puntuación media obtenida es igual o mayor a 6.

La validación de Programa/Plan de Estudios será registrada por el Vicedecano de Grado en el formato de **Planificación de Diseño de Programas/ Plan de Estudios de Grado** y firmada definitivamente por el Vicedecano de Grado en el formato de **Control de Diseño de Programas/ Plan de Estudios de Grado**.

3.10.80 Modificaciones del diseño de Programa/ Plan de Estudios:

Las posibles modificaciones, siempre acuerdo a la Ley Universitaria y los criterios por ella establecida, surgirán a raíz de los posibles conflictos o mejoras detectadas a partir del desarrollo de una primera Promoción licenciada (perfil del alumnado, contenidos, duración, etc.). Estas modificaciones tendrán siempre un carácter formal o de contenido de las diferentes asignaturas, pero sin implicar nunca la necesidad de aprobar un nuevo Plan de Estudios.

Dichas modificaciones serán registradas por el Vicedecano en el formato de **Control de Diseño de Programas/ Plan de Estudios**.

Estas modificaciones implicarán una nueva revisión, verificación y validación siguiendo lo establecido en los puntos anteriores de este procedimiento. Para ello el Vicedecano de Grado abrirá un nuevo formato de **Control de Diseño de Programa /Plan de Estudios de Grado**, donde dejará constancia de todos ellos.

3.10.90 Suspensión del Programa/ Plan de Estudios:

Consecuencia de la revisión de los programas podrá determinarse la suspensión del programa. A continuación, se especifican los criterios y las responsabilidades en caso de suspensión.

Anualmente, se procederá a la revisión/modificaciones de la oferta formativa, el Vicedecano junto a Dir. Adjunto de Desarrollo de Negocio, y Secretario General analiza su adecuación. Si dicha oferta no fuese adecuada, se tendrá que plantear la suspensión del título o el desarrollo de un nuevo plan de estudios.

En el caso de las titulaciones oficiales, ESIC se atenderá a lo dispuesto por la normativa general universitaria y la de la Universidad Rey Juan Carlos y Universidad Miguel Hernandez, que nos obliga como consecuencia del Convenio de Adscripción a la misma. En el indicado caso, así como en la evaluación del título a realizar cada seis años por la ANECA u otra agencia que la legislación establezca, según los artículos 24.2 y 27 del Real Decreto 1393/2007, si no se superase el proceso, procederá la suspensión del título.

VALORES INDICADOR PARA LA CONTINUIDAD O SUSPENSIÓN DE TÍTULO

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.

En caso de suspensión, se deberá dictar las medidas pertinentes para asegurar la continuidad de los estudios de aquellos alumnos afectados.

Garantías en el supuesto de extinción de un título:

Los planes de estudio se extinguirán de dos en dos cursos. Una vez extinguido el título se efectuarán cuatro convocatorias de examen en los dos cursos académicos siguientes.

Excepcionalmente, y sin perjuicio de los criterios de permanencia de los alumnos en la escuela, podrá autorizar que el número de las citadas convocatorias de examen sea de seis, en lugar de cuatro, a realizar en los tres cursos académicos siguientes.

Agotadas por los alumnos las convocatorias señaladas sin que se hubieran superado las pruebas, quienes deseen continuar los estudios deberán seguirlos por nuevos planes, mediante adaptación o, en su caso, convalidación que la escuela determine.

Podrán realizar una solicitud de adaptación, los estudiantes que se incorporen a un nuevo plan de estudios si proceden de otros estudios oficiales que se van a extinguir.

Títulos Oficiales: En la transferencia y reconocimiento de créditos, de acuerdo con los artículos 6 y 13 del Real Decreto 1393/2007, en tanto se establezca por la Universidad una normativa específica, se aplicará el actual procedimiento de adaptación y convalidación, así como las reglas que a continuación se indican en aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto citado:

1) Inicio del procedimiento

- La solicitud del alumno, acompañada de la documentación acreditativa de las asignaturas superadas.
- Informe del Departamento.
- Resolución motivada del responsable académico de la titulación que evaluará la adecuación entre las competencias y conocimientos asociados a las materias superadas y los previstos en el plan de estudios, incluida las materias transversales.

2) Reconocimiento de la formación básica.

Las materias de formación básica de la misma rama del título se reconocerán en todo caso. En el supuesto de que el número de créditos de formación básica superados por el estudiante no fuera el mismo que los créditos de formación básica del plan de estudios al que se accede, el responsable académico de la titulación determinará razonadamente las materias de formación básica que se reconocen, teniendo en cuenta las cursadas por el solicitante.

3) ESIC promoverá medidas que faciliten a sus estudiantes que obtengan plazas en programas de intercambio con otras universidades el reconocimiento de 30 créditos ECTS por cuatrimestre o 60 por curso, si superan en la Universidad de destino un número de créditos similar.

Transferencia de créditos:

Los créditos cursados en enseñanzas regladas que no hayan conducido a la obtención de un título oficial se transferirán al expediente académico del alumno, que deberá solicitarlo adjuntando el correspondiente certificado académico, así como acreditar que no ha finalizado los estudios cuya transferencia solicita.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed- 3



5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión Comunicación de Guías Académicas Ed- 2



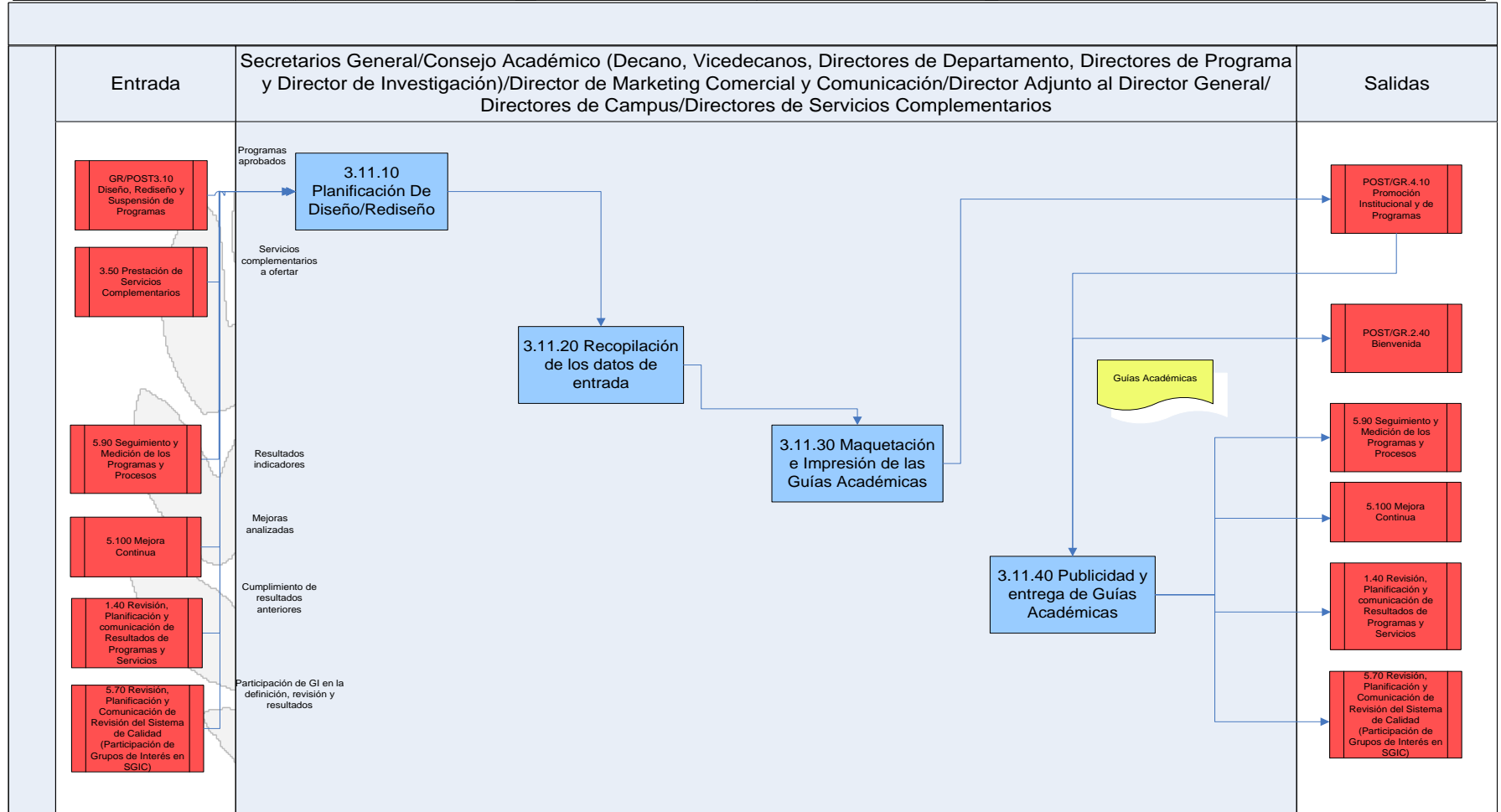
Objetivo y Finalidad:	Definir los pasos a seguir a la hora de diseñar o modificar las Guías Académicas de las diferentes Áreas y de las diferentes titulaciones y Programas	
Ámbito de aplicación:	División de Grado y Postgrado	
Implicados:	Secretario General Consejo Académico (Decano, Vicedecanos, Directores de Departamento/Programa, y Director de Investigación) Director de Marketing Comercial y Comunicación Director Adjunto al Secretario General Directores de Campus Directores de Servicios Complementarios	
Responsable del proceso:	Decano y Director Adj. a la Sec. General	
Otros documentos pertinentes:	POST/GR.3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas 3.50 Prestación de Servicios Complementarios POST/GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas POST/GR.2.40 Bienvenida 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Guías Académicas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Decano Director Adjunto a la Secretaria General	Secretario General
Fecha: 1 Septiembre 2012	Fecha: 1 Septiembre 2012	Fecha: 1 Septiembre 2012

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias. Estatutos y Normativas específicas de la escuela Planificación y política estratégica de la escuela Guía para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales. Procedimiento para la aprobación de nuevos grados, aprobado en consejo de Gobierno de 26 de junio de 2008.
Fecha de interés:	Anual: Mayo/Junio
Indicadores Propuestos:	Nº de actualizaciones por guía académica

POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas Ed- 2



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.11. Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas		
	Autor: ESIC	Código: POST-GR.3.11	Estado: Aprobado	Versión: 01



POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas Ed- 2



En las Guías Académicas de las diferentes Áreas:

- GRADO: Guía para Titulaciones Oficiales (ESIC-URJC) y Guía Titulación Privada (ESIC)
- POSTGRADO: Guía Académica de Masters

El diseño/rediseño de las guías académicas tanto de Grado como de Postgrado se elabora siguiendo el mismo procedimiento de recopilación de información y normativas, tanto del área Académica como de los servicios no académicos.

En la sede de Pozuelo (Madrid) se elabora la Guía Matriz con la especificación de todos los contenidos que deben incorporarse en las guías, tanto de Grado como de Postgrado, siendo la de Grado responsable el Dir. Adjunto de Secretaria General, y para Postgrado el Vicedecano de Postgrado. Una vez cerrada dicha guía, se envía a los Directores de los diferentes campus para que adapten los contenidos correspondientes (direcciones; teléfonos; servicios complementarios, etc).

3.11.10 Planificación

Los miembros del Consejo Académico (Decano, Vicedecano de Grado y Postgrado, Directores de Departamento/Programa, y Director de Investigación), en el Consejo Académico, y una vez aprobados los programas para el nuevo año académico según el procedimiento **GR/POST3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas**, analizarán la necesidad o no de llevar a cabo alguna modificación en la normativa académica.

El Vicedecano de Grado lleva a cabo la planificación del diseño de los nuevos programas de su área y el Vicedecano de Postgrado hará lo mismo en sus correspondientes programas Master.

Una vez definidas, serán aprobadas las normativas correspondientes por los, Vicedecanos respectivos, y en última instancia por el Decano y el Secretario General.

Una vez aprobados los contenidos correspondientes, la Guía de Grado es comunicado al Director Adjunto al Secretario General, que será el encargado de coordinar en las guías la información académica y la no académica.

En el caso de Postgrado, el Vicedecano de Postgrado coordina con las áreas no académica para completar la información de la Guía.

Las nuevas titulaciones, establecidas según establezca según el procedimiento **GR/POST3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas**, se incluirán en sus guías académicas las normativas del área académica que aplique.

3.11.20 Recopilación de datos

A.- El Director Adjunto al Secretario General recopilará por un lado los **Datos Académicos** de cada área respectiva:

- **Guías Académicas de Grado:**
 - Planes de Estudio de las respectivas Titulaciones
 - Régimen Académico: Horarios; Asistencia a Clase; Normativa de Exámenes
 - Disciplina Académica
 - Calendario Académico
- **Guías Académicas de Postrado:**
 - Normativa Académica del Área de Postgrado
 - Régimen Académico
 - Disciplina Académica

POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas Ed- 2



B.- El Director Adjunto al Secretario General recopilará por otro lado los **Datos sobre Servicios al Alumno** de cada servicio respectivo, indicados en el procedimiento en **3.50 Prestación de Servicios Complementarios**, común para las Guías de ambas áreas académicas, entre otros:

- ESIC Calidad
- Comunidad Virtual (eriete)
- ESIC Idiomas
- Servicios Bibliográficos
- Acuerdos y Convenios Internacionales
- Prácticas en Empresa
- Carreras Profesionales
- Antiguos Alumnos (AESIC)
- Editorial
- Tecnologías de la Información y Comunicación
- Reprografía
- Otras Actividades: Club Deportivo; Aula de Teatro y Agencia de Viajes

Una vez recopilados todos los datos por parte del Director Adjunto al Secretario General para Grado, y el Vicedecano de Postgrado, para Postgrado, a través de los diferentes departamentos de servicio al alumnado, elaboran la Guía según formato establecida, se envía a los Directores de los diferentes campus, para que la adapten a sus especificaciones (servicios complementarios) y calendario local correspondiente

El responsable de la Guía Académica en la parte de normativa académica es el Decano, y el responsable de la parte de servicios complementarios es el Director Adjunto a la Secretaria General. El validador final del proceso de Guías Académicas es el Secretario General.

3.11.30 Publicidad de Guías Académicas

A principio de curso académico (primera semana) en las áreas respectivas dichas guías están disponibles para todos los alumnos y profesores en eriete (comunidad virtual), siguiendo el procedimiento **POST/GR.2.40 Bienvenida**, tanto de Grado como de Postgrado como con **POST/GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas**.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

POST-GR.3.11 Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas Ed- 2



5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

3.20 Investigación e Innovación

Ed- 2



Objetivo y Finalidad:	Definir las actividades de investigación e innovación que se llevan a cabo en la Escuela.	
Ámbito de aplicación:	Todo personal docente de ESIC que realiza actividad investigadora y/o innovación.	
Implicados:	Decano Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado Director de Executive Education Director de la División de Idiomas Director de Programas sobre PLTE Departamento de Investigación Directores de Departamento Directores de Programas Profesores	
Responsable del proceso:	Director de Investigación	
Otros documentos pertinentes:	Syllabus, Atlas, POST.3.10 Diseño de Programas GR.3.10 Diseño de Programas/Plan de Estudios POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de Actividad Investigadora del PDI 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Política de Investigación; Programa de Fomento de la Investigación Solicitud Bolsa de viaje Congresos Solicitud Convocatoria de ayuda a publicaciones científicas Solicitud Creación de Equipos de Investigación Base de datos de profesores a acreditarse Programa de acreditación Listado de editoriales de prestigio Ayudas a publicaciones Documento "Expone/Solicita" Memoria anual de investigación	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Investigación	Decano
Fecha: 24 Mayo de 2010	Fecha : 24 Mayo de 2010	Fecha : 24 Mayo de 2010

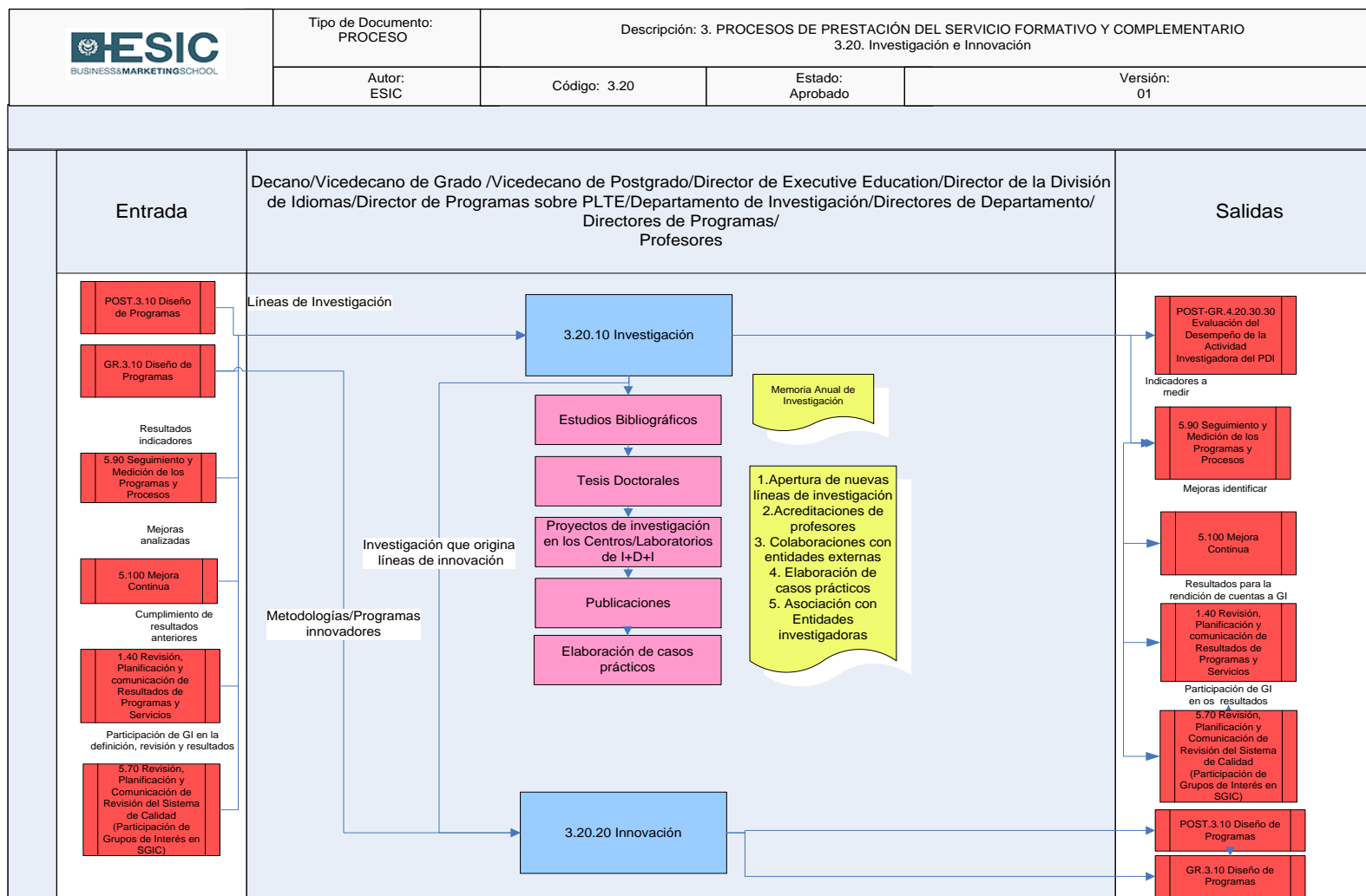
3.20 Investigación e Innovación

Ed- 2



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Estudiantes• Sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Administraciones Públicas	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Dirección General	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
Normativa Interna y Externa:	Política de Investigación: Programa de Fomento de la Investigación Syllabus, Atlas, Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente.
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº solicitudes aprobadas/presentadas.

3.20 Investigación e Innovación Ed- 2



3.20.10 Investigación/Publicaciones

El área de Investigación de ESIC es responsabilidad, en primera instancia, del Director de Investigación quien reporta directamente al Decano. El Director de Investigación será el Responsable de articular las vías de actuación del Departamento, tales como, fomentar la investigación, tramitar ayudas a publicaciones e investigación, incentivar proyectos de investigación etc..

En línea a los Diseños/Rediseños de Programas de la Escuela según indican los procedimientos POST.3.10 Diseño de Programas, en postgrado, y GR.3.10 Diseño de Programas, en grado, el área de investigación promoverá actividades de investigación concretas, de tal forma que la propia producción investigadora revierta posteriormente en el diseño de los programas.

Cualquier Director de Departamento o Profesor de cualquier Campus de la Escuela, así como cualquier Socio Local o empresa colaboradora, pueden llevar a cabo tareas de investigación, y dependiendo de la vinculación con la Escuela se establecerán diferentes líneas de investigación.

La **actividad investigadora** estará formada, entre otros, por los siguientes desarrollos:

- ✓ Estudios Bibliográficos
- ✓ Tesis doctorales
- ✓ Proyectos de investigación en los Centros/Laboratorios de I+D+I
- ✓ Publicaciones
- ✓ Elaboración de Casos Prácticos
- ✓ Etc..

La descripción detallada sobre la normativa de la investigación en ESIC se encuentra identificada en el documento "**Política de Investigación: Programa de Fomento de la Investigación**".

De la **actividad de Investigación** se derivan diversas tareas y objetivos:

1. Definición de áreas (Marketing, Internacionalización de la Empresa, Operaciones y Logística, Recursos Humanos,...) y **líneas de investigación**, según diversos criterios:
 - De acuerdo con línea docente de los Profesores
 - Establecimiento de prioridades con el apoyo de los Departamentos
 - Temas de interés actual, por ejemplo:
 - Consumo racional y responsable
 - Responsabilidad Social Corporativa
 - Ecología y Medio Ambiente
 - Gestión del Conocimiento
 - Ventajas Competitivas Sostenibles,...

2. **Acreditación ACAP y/o ANECA de profesores**

- Creación de **base de datos de profesores a acreditarse**
- Establecimiento de un **programa de acreditación**
 - Tercer ciclo: Cursos o Master, Doctorado
 - Ítems para la acreditación: libros y publicaciones, cursos de formación, Congresos (ponencias, jefes de mesa,...), Casos reales,...
- Establecimiento de horizonte temporal probable
- Estudio personalizado con cada profesor
- Motivación y elementos de apoyo, por ejemplo grupos de investigación y/o apoyo según diversas áreas:

- o modelo científico
- o estadística
- o otras herramientas de investigación: encuestas, Delphi, dinámica de grupos, entrevista en profundidad,...

3. Colaboraciones externas con otras instituciones

- Universidades (Rey Juan Carlos,...)
- Empresas, Asociaciones,...

4. Elaboración de casos reales con empresas. De donde se derivan:

- Casos utilizables para la docencia
- Publicaciones (revistas JCR) y ponencias en congresos

5. Pertenencia o participación en entidades relacionadas con la investigación en áreas y sectores de interés (Instituto de Análisis de Intangibles, etc.)

6. Vías de financiación; posibilidades a explorar

7. Cursos y seminarios de investigación

8. Elaboración de la **Memoria anual de investigación**

En cuanto a las **ayudas a publicaciones** (reconocimiento económico a una publicación realizada en algún medio), como requisito principal para poder optar a éstas son:

1. Publicaciones de índice JCR
2. Excepcionalmente, en algunas revistas de primer nivel internacional o nacional
3. Libros o capítulos de Libros en editoriales de prestigio (el Comité Evaluador dispone de **listado de dichas editoriales**)

La concesión y cuantía de estas ayudas tienen en todo caso, un carácter totalmente opcional por parte de la Escuela.

Existen unos **formatos para la Solicitud de ayudas** concretas de apoyo a la Investigación, que son:

1. **Formulario Para Asistencia A Congresos, Jornadas Y Reuniones Científicas:** Donde se expresarán los datos del solicitante, del viaje objeto de la solicitud, el presupuesto de gastos y documentación adjunta según los casos
2. **Solicitud Convocatoria de ayuda a publicaciones científicas:** Se considerarán las solicitudes presentadas en un plazo de tres meses a partir de la comunicación de aceptación de la publicación.
3. **Solicitud Creación y/o participación en Equipos de Investigación:** Donde se expresarán los datos del proyecto, datos del responsable y de los investigadores, de **ESIC** y de otras entidades, sea la propuesta individual o colectiva.
4. **Formulario Solicita/Expone:** Para cualquier otra solicitud que se quiera realizar al área de investigación en relación con ayudas a dicha actividad se debe cumplimentar el formulario "**Expone/ Solicita**". Para cualquier sugerencia relacionada con un proyecto o actividad de investigación científica, descriptiva o interpretativa.

La actividad investigadora podrá ser evaluada según se marca en el procedimiento **POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad investigadora del PDI.**

3.20.20 Innovación

La innovación podrá surgir de los propios diseños/rediseños de programas, según procedimientos, **POST.3.10 Diseño de Programas, y GR.3.10 Diseño de Programas**, o bien, producto de la actividad investigadora **3.20.10 Investigación**.

Siempre y cuando venga de un trabajo/proyecto de investigación previo, intervendrá el Departamento de Investigación, y en caso contrario se acudiría al área Académica para el desarrollo de nuevas metodologías, y otras líneas de actuación.

Tanto desde el área de Investigación como del resto de áreas/departamentos/programas de la Escuela se promoverá nuevas vías de innovación que afecten a una mejora en el desarrollo del programa formativo o en los servicios que complementan la actividad formativa, siempre bajo la supervisión y aprobación en su caso del Decano.

Finalmente, y si fuese aprobada la línea investigadora por el Decano, revertiría en la mejora del diseño del programa procediendo según **POST.3.10 Diseño de Programas, y GR.3.10 Diseño de Programas**.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

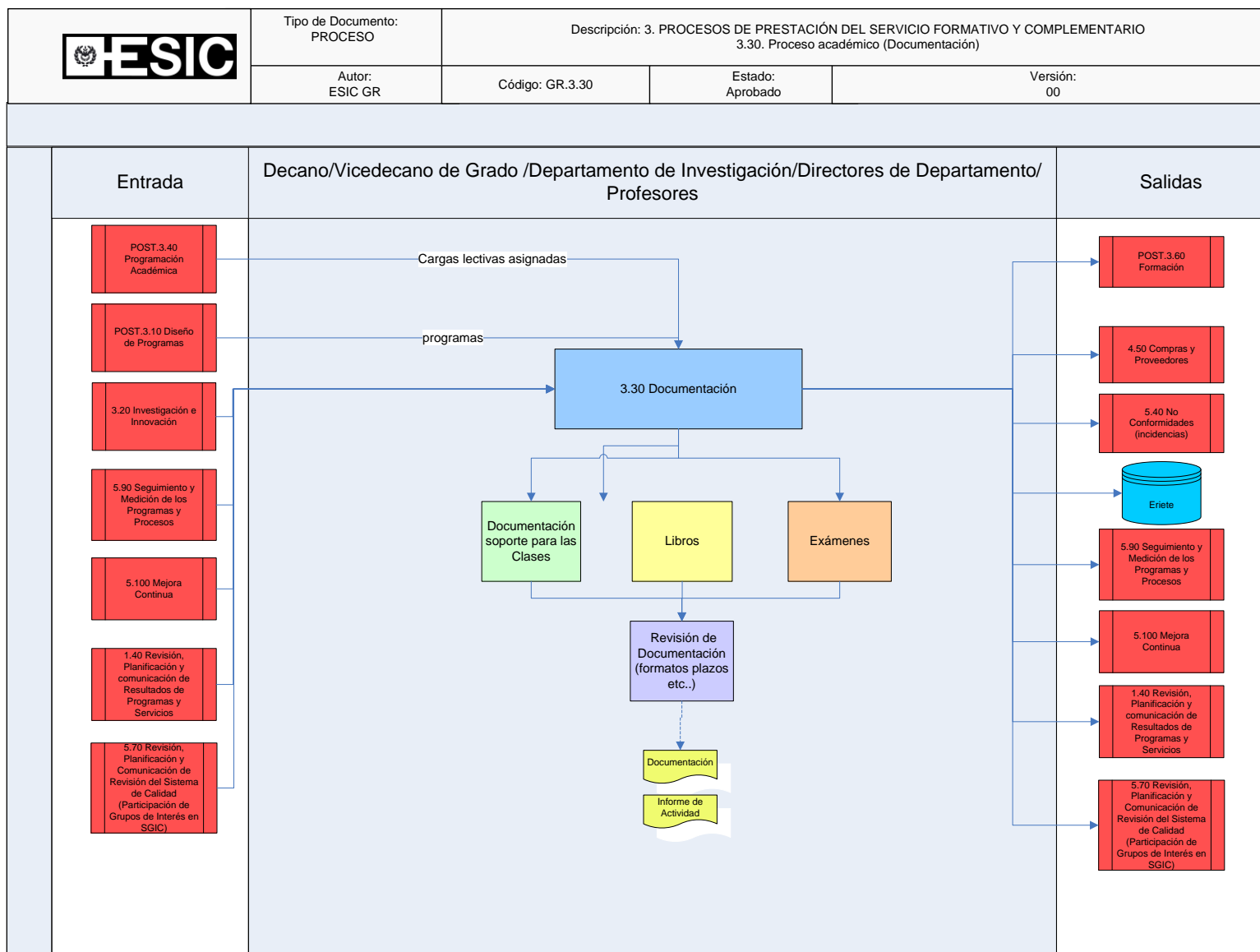
Objetivo y Finalidad:	Definir el proceso a seguir para la gestión de la Documentación utilizada en la División de Grado	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Decano Vicedecano de Grado Departamento de Investigación Directores de Departamento Profesores Comité de Investigación	
Responsable del proceso:	Vicedecano de Grado	
Otros documentos pertinentes:	4.50 Compras y Proveedores POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico GR.3.40 Programación Académica GR-3.10 Diseño de programas GR-3.60 Formación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos Política de Documentaciones	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Syllabus Formato único de examen Documentaciones (en eriete y papel) Notas Técnicas Universitarias Casos de estudio	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Vicedecano de Grado	Decano
Fecha: 1 septiembre 2012	Fecha: 1 septiembre 2012	Fecha: 1 septiembre 2012

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Estudiantes• Personal de Gestión• Sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Dirección General	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
Normativa Interna y Externa:	Syllabus Gestión de Documentación en eriete Política Académica de Grado
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº Documentaciones generadas por departamento

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROCESO ACADÉMICO (DOCUMENTACIÓN)	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/ Noviembre de 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
2/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
3/ 23 julio 2010	Incluye el procedimiento para la elaboración de las Notas Técnicas Universitarias por parte de los profesores del Área de Grado, y la nueva Política de Documentaciones
4/1 septiembre 2012	Se incluye información de procedimiento en el apartado de Notas Técnicas Universitarias para el caso de Casos de Estudio. Además se modifica el procedimiento con Syllabus pasando a ser gestionados exclusivamente desde las Direcciones de Dpto. Académicos para todos los programas. Modificación de la gestión de Syllabus. Accesibilidad de revisión de los Directores de Departamento a todas las documentaciones de los profesores que pertenecen a su departamento en todos los campus.

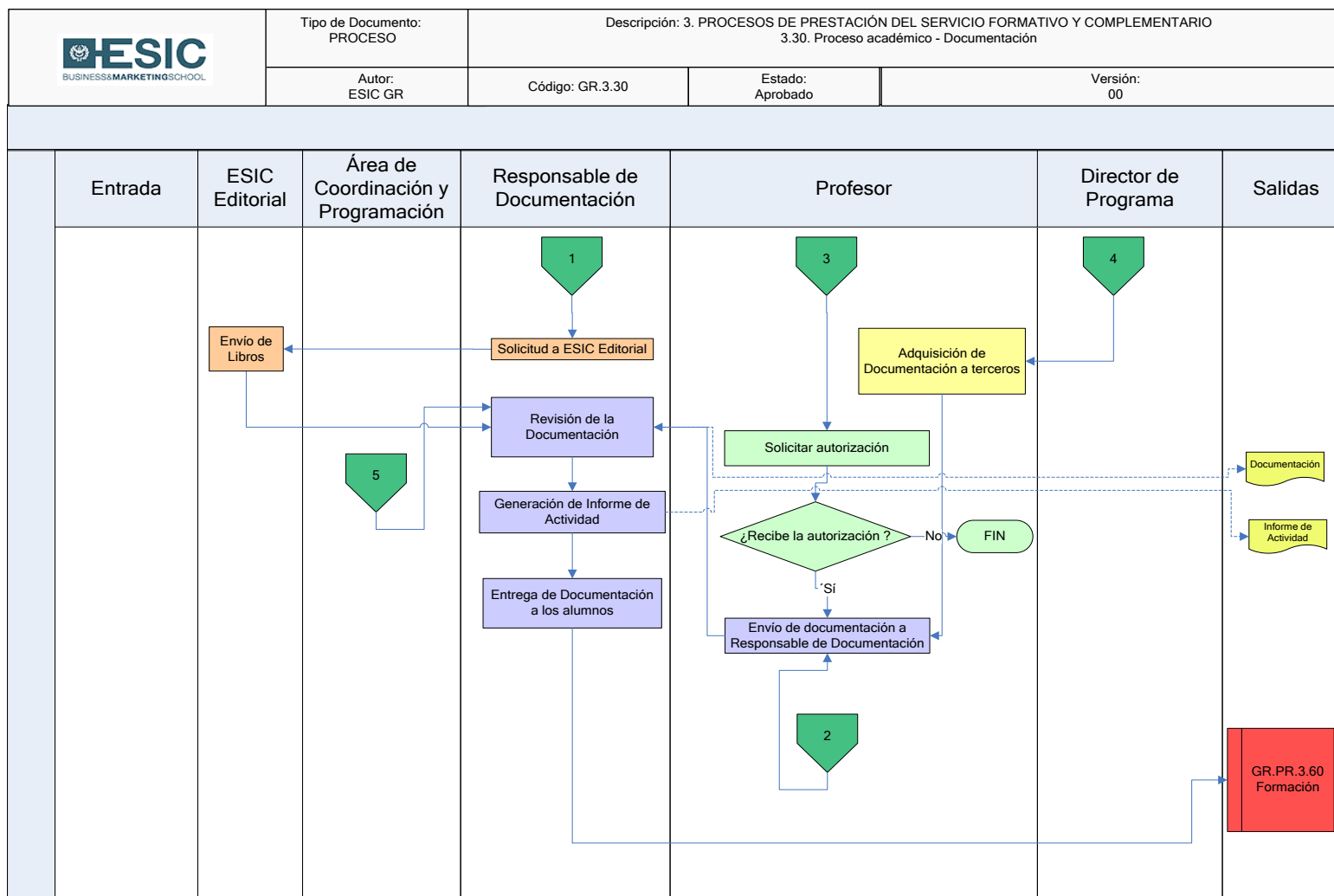
GR.3.30 Proceso Académico, Documentación

Ed- 4



GR.3.30 Proceso Académico, Documentación

Ed- 4



Este procedimiento está bajo la normativa que se indica en la Política de Documentaciones.

3.30 Documentación

Este procedimiento se origina una vez son conocidas las programaciones académicas para los profesores, a través del procedimiento GR.3.40 Programación Académica, y están aprobados los programas (temarios), GR.3.10 Diseño, rediseño y suspensión de Programas, que se van a impartir.

Una vez realizadas las documentaciones se procede con el procedimiento GR.3.60 Formación.

A. Documentaciones de soporte a las clases:

- ✓ El profesor deberá entregar las documentaciones al alumno a través de Eriete y cumpliendo un plazo mínimo de 1 semana antes de la impartición de esa clase.
- ✓ Todas las documentaciones deberán cumplir los formatos definidos por la Escuela, disponibles en Eriete, tal y como se señala en la Política de Documentaciones de ESIC. Las documentaciones serán revisadas por los Directores de Departamentos de todos los Profesores de su departamento en cualquier campus. El Director del Departamento contactará con los Profesores para aportar valoraciones u observaciones a las documentaciones, en aquellos casos que vean necesario.
- ✓ El **Syllabus** es un documento obligatorio por asignatura y de formato único para todo ESIC (disponible en Eriete accesible al alumnado que esté matriculado en dicha asignatura). Cada profesor Coordinador de Asignatura, con apoyo del resto de Profesores que imparten la misma asignatura, propondrá cada año la revisión /actualización o creación de un nuevo Syllabus para nuevas asignaturas, al Director del Departamento correspondiente. El Director de Departamento revisará los Syllabus propuesto y aprobará anualmente, y en caso de ser necesario actualizará los datos de profesorado que impartirá la asignatura en cada campus. El Director de Dpto. Académico será el gestor de los Syllabus vigentes que serán visualizados por los alumnos cursando la materia correspondiente desde la plataforma eriete, y serán también visibles con acceso libre desde la plataforma de la web corporativa de ESIC en los apartados Plan de Estudios de cada Titulación.

Para la elaboración de documentaciones, el Profesor utilizará las plantillas establecidas que se encuentran disponibles en la plataforma eriete. Cada Director de Departamento llevará un seguimiento y control del cumplimiento de estos formatos en las **documentaciones** colgadas por sus profesores en Eriete.

B. Libros:

- ✓ Desde la Dirección de los Departamentos se deberán organizar grupos de trabajo formados por profesores para la redacción de libros que den apoyo y soporte a las diferentes áreas de conocimiento que forman parte del departamento.
- ✓ Para la selección de los Manuales a utilizar, en igualdad de idoneidad entre uno publicado por la Escuela y otro externo, primará siempre el fomento de la publicación de ESIC. En caso de algún Manual externo fuera más idóneo con el programa de la asignatura primará éste frente al de la Escuela, menos idóneo para los objetivos académicos perseguidos.
- ✓ El Director de Departamento deberá promover la actualización y revisión de libros ya editados por autores de ESIC.

C. Exámenes:

- ✓ Es obligatorio el uso de **formato único de examen** en cuanto a utilización de logos, tipología de hoja, caracteres, etc. Este formato estará disponible en Eriete y en el se deberán detallar los criterios de evaluación o valoración de cada una de las preguntas/ejercicios del examen, así como la duración del mismo. Como información adicional para los alumnos, pero sobre todo para los vigilantes, se detallará la documentación de apoyo permitida y el uso o no de otros soportes como la calculadora.
- ✓ Igualmente, para los exámenes de una misma asignatura y curso, con independencia de que sea o no el mismo profesor, se mantendrá una estructura de examen similar. Los exámenes se enviarán siempre al Director de Departamento al cual corresponda la asignatura y será este el encargado de revisar el contenido de su examen y enviarlo al Responsable de los exámenes en Secretaría de Grado.
- ✓ El Director del Departamento deberá dar el visto bueno a todos los exámenes de los profesores de su Departamento.
- ✓ Todos aquellos alumnos que deban ser evaluados en Convocatoria Especial (fuera de las convocatorias ordinaria y/o extraordinaria) por razones justificadas deberá ser aprobado por el Vicedecano de Grado. El Coordinador de Grado en el Campus deberá hacer la solicitud vía electrónica al Vicedecano de Grado quién dará respuesta vía electrónica a dicha solicitud.

D. Elaboración de Notas Técnicas Universitarias

Los profesores podrán optar de forma voluntaria y/o a propuesta del Director de Departamento, por publicar sus documentaciones (siempre con previa autorización/validación de la Dirección Académica correspondiente) en formato: Notas Técnicas Universitarias.

Las propuestas de realización de **casos de estudio (case study)** que requieran la obtención de ayudas y su posterior publicación por ESIC Editorial, se canalizarán a través de los Directores de Departamento, quienes los presentarán al **Comité de Investigación** para su evaluación. Una vez evaluados, dicho Comité devolverá las solicitudes con su resolución al Vicedecano de Grado, quién lo entregará a ESIC Editorial para su publicación.

Para este tipo de documentaciones (notas técnicas) se presentan dos posibilidades, a la hora de su elaboración:

➤ Presentación de Documentaciones ya elaboradas por el autor:

1. El autor/profesor presenta la solicitud de elaboración de la Nota Técnica al Director de Departamento al cual pertenece y en el cual se halla inmersa la asignatura a la cual va dirigida dicha documentación.
2. El Director de Departamento evaluará el documento
3. El Director una vez dado el visto bueno y evaluado el documento, lo pasará al Vicedecano para su aprobación definitiva

.Presentación de Proyecto de elaboración de Documentaciones

4. El autor/profesor presenta la solicitud del proyecto de elaboración de la Nota Técnica al Director de Departamento al cual hace llegar un índice provisional del mismo junto a una síntesis y justificación de su elaboración
5. El Director de Departamento evaluará el proyecto
6. El Director una vez dado el visto bueno y evaluado el proyecto, lo pasará al Vicedecano para su aprobación definitiva

En ambos casos una vez aprobada la Documentación en última instancia por el Vicedecano de Grado, este comunicará a la Editorial la autorización de la publicación de la misma.

A partir de ese momento se desarrollará la maquetación/elaboración de la documentación, proceso en el cual intervendrán autor y editorial.

Los formatos en los cuales se elaborarán estas Notas Técnicas serán:

- **Formato PDF:** formato que luego utilizará el profesor para colgar esta documentación a sus alumnos en eriete.
- **Formato papel:** se imprimirán en este formato un número aproximado de 35 ejemplares, disponibles para las bibliotecas y ventas de libros de las diferentes sedes de ESIC, así como para la entrega de un número de terminado de ejemplares al autor. La venta de esta documentación se hará tanto vía web como por los canales de venta tradicionales.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

GR.3.40 Programación Académica

Ed- 3



Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la confección de la programación Académica, en cuanto a la distribución de carga lectiva a profesores.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Secretario General Vicedecano de Grado Dirección Académica de Grado Directores de Departamento Director/Coordinación de Grado Profesores Tutores Unidad de Calidad	
Responsable del proceso:	Vicedecano de Grado	
Otros documentos pertinentes:	GR.3.30 Matriculación GR.3.10 Diseño de Programas GR.3.50 Programación de horarios, grupos y exámenes. POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico Política Académica de la División de Grado 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Guía Académica Política Académica de Grado Programación Académica Provisional, Definitiva y Modificaciones Cuestionarios de Evaluación del alumno al profesor Cuestionarios de Satisfacción de la Unidad de Calidad Cuadrícula Cargas Lectivas Programadas Solicitud de movilidad a otros departamentos por parte de profesores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Vicedecano de Grado	Decano
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica</p> <p>Política Académica de Grado</p> <p>Estatutos de ESIC.</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Planificación y política estratégica de ESIC.</p> <p>Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.</p>
Fecha de interés:	<p>Junio-septiembre</p> <p>Reajustes cada cuatrimestre</p>
Indicadores Propuestos:	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS RESPECTO AL PROFESORADO

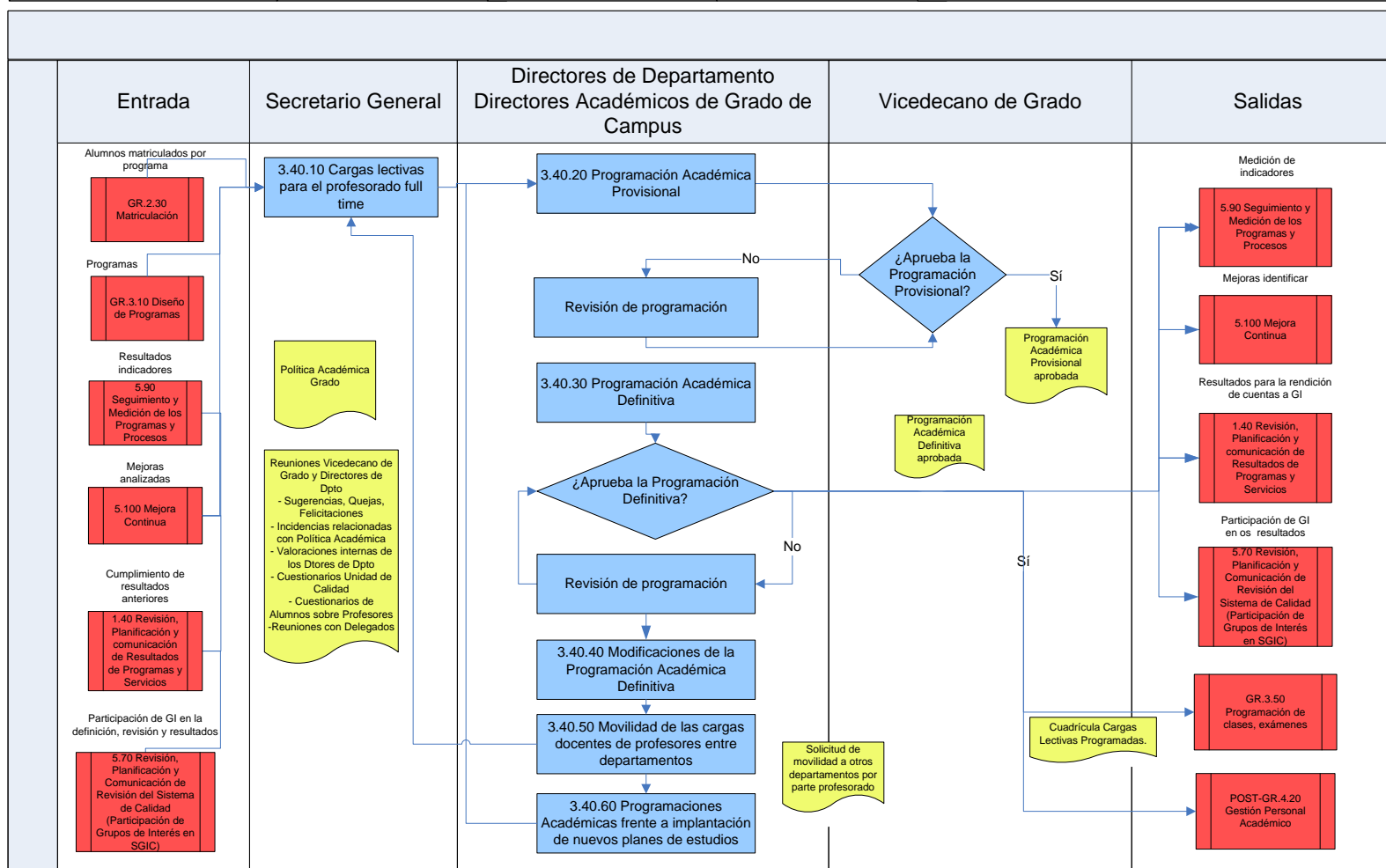
HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 septiembre 2008	Edición de Partida
1/1 junio 2009	Revisión completa del procedimiento especificando programaciones provisionales, definitivas y modificadas, además del uso de un nuevo formato para la elaboración de programaciones. También procedimiento para movilidad entre departamentos y cargas docentes de personal docente full time Especificaciones en caso de Planes nuevos de Estudios
2/ Nov. 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
3/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

GR.3.40 Programación Académica

Ed- 3



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO 3.40 Programación Académica		
	Autor: ESIC	Código: GR.3.40	Estado: Aprobado	Versión: 01



La Programación Académica de Profesores, en cuanto a carga lectiva y dedicación docente de profesores, será responsabilidad del Vicedecano de Grado.

El procedimiento se inicia con el procedimiento **GR.2.30 Matriculación**, en función al número de matriculados por programa se puede iniciar desde el Vicedecano junto a Directores de Departamento las programaciones provisionales, pudiendo pasar a definitivas cuando la matriculación haya finalizado.

La programación académica toma también de partida los diseños de programas según se marca el procedimiento **GR.3.10 Diseño, rediseño y suspensión de Programas**.

El Vicedecano de Grado, en coordinación con los diferentes Directores de Departamento, planifica la carga lectiva y dedicación docente de cada profesor en función del número de grupos programados para cada curso y la disponibilidad del equipo docente de cada Departamento. Igualmente, deberá considerarse previamente la relación laboral de dichos profesores con la Escuela en función a su dedicación full time o part-time.

GR.3.40.10 CARGA LECTIVA DEL PROFESORADO FULL TIME

Debido a que el profesorado full time puede realizar otras funciones en la Escuela además de las docentes, que pueden ser gestión, el Secretario General de ESIC establece previamente a la programación académica anual, cuáles deben ser las cargas lectivas del profesorado full time, y dichas cargas son comunicadas al Vicedecano de Grado para su asignación de materias/departamentos.

Dado que la elaboración de programación académica provisional debe desarrollarse antes de mediados de julio, las cargas lectivas del personal docente full time, las cuáles son determinantes para la elaboración total de distribución de cargas, deben conocerse en la primera quincena del mes de junio.

GR.3.40.20 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA PROVISIONAL

El Vicedecano de Grado, a partir de la previsión de grupos que se vayan a formar para el año siguiente, en función de los datos que suministre el Dpto. de Admisiones, elabora la programación académica provisional, según el formato establecido.

A la hora de la distribución de horas y carga docente entre los profesores deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Situación contractual con la Escuela
- ✓ Especialidad Formativa del profesor
- ✓ Niveles alcanzados de Doctores y Acreditados
- ✓ Antigüedad en la Escuela
- ✓ Evaluaciones del profesor externas (alumnos) e internas (Dirección de Dpto., Coordinador Grado, Profesores, etc.)
- ✓ El número de incidencias registradas relacionadas con el cumplimiento de la Política Académica de Grado
- ✓ Información aportada por los alumnos, tales como, sugerencias, felicitaciones y/o quejas.
- ✓ Comentarios surgidos de las reuniones periódicas de Delegados
- ✓ Comentarios surgidos de las reuniones periódicas de Tutores
- ✓ Los resultados del cuestionario de satisfacción elaborados por la Unidad de Calidad

Para la elaboración provisional de la programación académica, los Directores de Departamento/Coordinadores de Grado en Campus, enviarán al Vicedecano de Grado su propuesta de cargas docentes de sus asignaturas entre los profesores de su departamento.

Dicha propuesta se hará según el formato establecido, en la cual se indicarán las desviaciones de cargas docentes que se produzcan para cada profesor, al comparar su carga lectiva prevista para ese año, en comparación de la que haya tenido el año anterior, indicando la justificación de las desviaciones que se hayan producido.

En el caso de desviaciones a la baja igual o mayor a 20% de un profesor en uno o entre varios departamentos, se deberá proceder según establece el Procedimiento **GR.POST.4.20 Gestión de Personal Académico**.

Una vez el Vicedecano haya recibido el conjunto de cargas docentes entre las distintas áreas de conocimiento, y pueda revisar el cumplimiento de las cargas docentes previstas, y revisados los criterios anteriormente indicados, quedará **revisada y validada la programación provisional**, por parte del Vicedecano de Grado, quien la comunicará a los diferentes Directores de Departamento/Coordinadores de Campus.

Esta programación provisional aprobada por el Vicedecano, implicará que, antes de agosto, cada Profesor reciba de sus Director/es de Departamento/s /Coordinadores de Grado en Campus las materias que podría llegar a impartir en el siguiente curso académico en función a las previsiones de partida y que podrán variar en septiembre en función a los grupos que se formen.

GR.3.40.30 PROGRAMACIÓN ACADÉMICA DEFINITIVA

En la primera quincena de septiembre, y en función de los grupos finalmente formados, y en base a las programaciones académicas determinadas por el Vicedecano de Grado, junto con los directores de departamento/Coordinadores de Grado en Campus, en el mes de julio, el Director Adjunto a la Secretaría General procederá a la programación de clases y horarios, según establece el procedimiento **GR.3.50 Programación clases, horarios, grupos y exámenes Grado**, aportando una programación de horarios provisional. (Fuera de Madrid los Coordinadores de Grado elaboran la programación siguiendo el mismo procedimiento)

Resultado del procedimiento anteriormente indicado, será la Programación definitiva de clases, que determina las Cargas Lectivas de los Profesores para el año académico venidero.

En caso de disconformidad por parte de algún profesor con la carga docente, el profesor podrá plantear disconformidad en la semana siguiente a la comunicación de las programaciones, dirigiéndose al Vicedecano de Grado y/o Director/es de Dpto./ Coordinadores de Grado en Campus, implicado/s.

PROGRAMACIÓN ACADÉMICA ANUAL

Debido a la distribución de cargas lectivas de los profesores en varios departamentos, se deberá registrar una programación de cargas total por profesor, indicando cuál va a ser la carga lectiva de un profesor en uno/varios departamentos y en qué materias, según **Cuadrícula Cargas Lectivas Programadas**.

A partir de esta Cuadrícula, el Vicedecano de Grado, junto a los Directores de Departamentos /Coordinadores de Grado en Campus, podrán analizar las desviaciones globales sufridos por algún/os profesor/es comparativamente con el año anterior, y proceder según el procedimiento **GR.POST.4.20 Gestión de Personal Académico**.

GR.3.40.40 MODIFICACIONES DE LA PROGRAMACIÓN ACADÉMICA DEFINITIVA

Si durante el curso académico se viese alterada la programación académica deberá ser evidenciada en la programación académica definitiva por el Vicedecano de Grado.

GR.3.40.50 MOVILIDAD DE LAS CARGAS DOCENTES DE PROFESORES ENTRE ÁREAS ACADÉMICAS

Dado que un profesor puede pertenecer a varios Departamentos, el Vicedecano debe valorar la implicación total en carga lectiva de un profesor y su evolución en el tiempo.

Para favorecer las **movilidades posibles del profesorado entre Departamentos**, un profesor puede solicitar al Vicedecano de Grado su implicación docente en otro departamento del que se ubique actualmente sin necesidad de proceder según el Procedimiento de Contratación general de personal docente visto en el procedimiento GR.POST.4.20 Gestión de Personal Académico.

Para proceder en dicha movilidad el Profesor debe solicitar la nueva implicación académica al Vicedecano quién lo valorará junto al Director de Departamento que corresponda.

Para dicha admisión se tendrá en cuenta que acredita conocimientos adecuados para la impartición de materias del área académica propuesta, dado que por pertenecer a otro Departamento ya habrá sido probada sus habilidades docentes necesarias para cualquier Profesor del área de Grado.

GR.3.40.60 PROGRAMACIONES ACADÉMICAS FRENTE A IMPLANTACIÓN DE NUEVOS PLANES DE ESTUDIOS

En la implantación de Planes de Estudios que impliquen un cambio importante de cargas docentes entre materias/áreas académicas, se deberá priorizar la movilidad de personal docente de departamentos académicos que disminuyen su carga docente hacia otros departamentos que incrementan sus cargas docentes, dando prioridad a asignar el aumento de carga docente a un profesor del departamento que disminuye su carga. Esta situación se dará siempre y cuando el profesor que asuma la carga docente en el departamento tenga el perfil adecuado para asumirla y su incorporación en el nuevo departamento no suponga la minoración, sin motivo justificado, de la carga docente de otro profesor.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

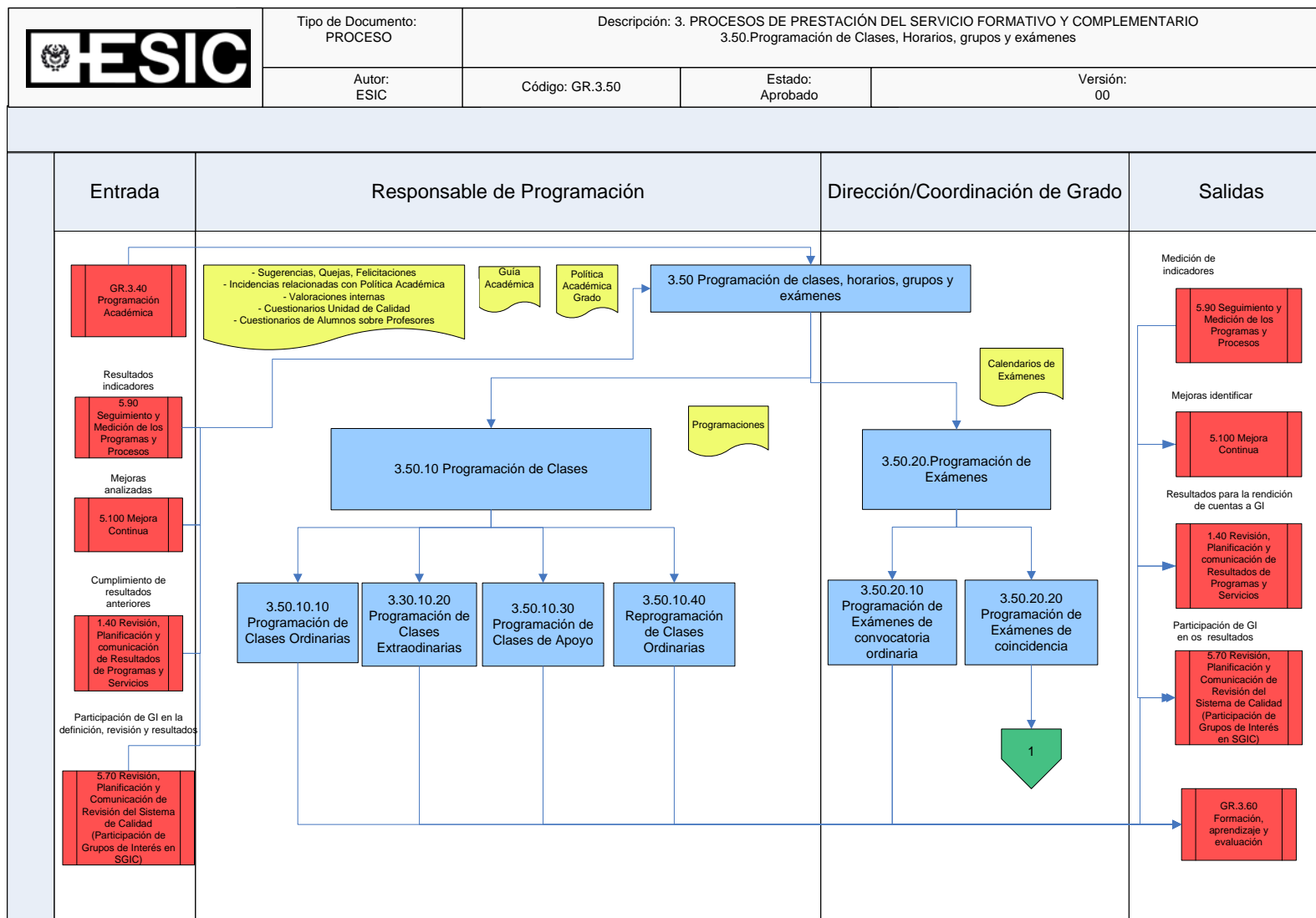
GR.3.50 Programación de Clases, horarios, Grupos y exámenes Ed- 4



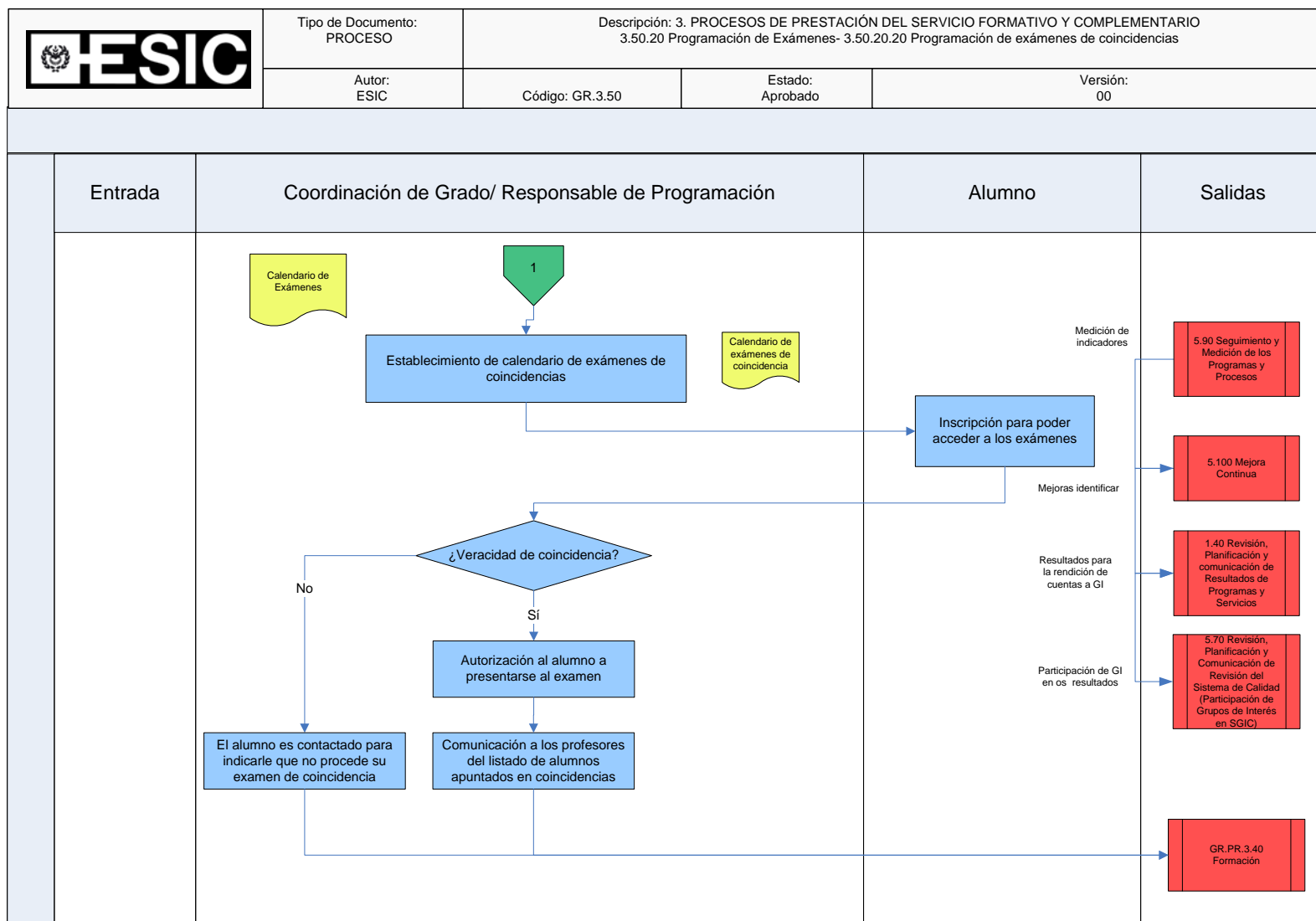
Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la confección de clases, horarios, grupos y exámenes para las diferentes Titulaciones de Grado.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Director Adjunto a la Secretaría General Dirección Académica de Grado Directores de Departamento Secretaría de Grado Director/Coordinación de Grado Profesores	
Responsable del proceso:	Director Adjunto a la Secretaría General	
Otros documentos pertinentes:	GR.3.60 Formación, aprendizaje y evaluación GR.3.40 Programación Académica 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Guía Académica Programaciones Calendarios de examen Hoja de disponibilidad horaria Solicita- Expone Formato Solicitud de cambio de clases Formato de Solicitud de ampliación de clases	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director Adjunto al Secretario General	Secretario General
Fecha: 1 septiembre 2012	Fecha : 1 septiembre 2012	Fecha : 1 septiembre 2012

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Guía Académica</p> <p>Estatutos de ESIC.</p> <p>Plan de estudios del programa formativo.</p> <p>Planificación y política estratégica de ESIC.</p> <p>Memoria Académica anterior y Planes de Mejora.</p>
Fecha de interés:	<p>Junio-septiembre</p> <p>Reajustes cada cuatrimestre</p>
Indicadores Propuestos:	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS RESPECTO AL PROFESORADO

GR.3.50 Programación de Clases, horarios, Grupos y exámenes Ed- 3



GR.3.50 Programación de Clases, horarios, Grupos y exámenes Ed- 3



La programación de clases, horarios, grupos y exámenes será responsabilidad del Director Adjunto a la Secretaría General.

3.50.10 Programación de Clases

3.50.10.10 Programación de Clases Ordinarias

La programación anual estará sujeta, en primera instancia, al calendario escolar marcado desde la Dirección de Grado y que aparece reflejado en la **Guía Académica**. Dicha programación deberá cumplir con los criterios académicos establecidos en base al nº de créditos asignatura/ nº de horas lectivas.

La programación de los diferentes cursos de las Titulaciones tiene como restricción, debido al carácter práctico de la Escuela, el hecho de que los 2 últimos cursos (Madrid y Valencia) sólo tendrán turno de tarde para poder desarrollar prácticas en empresa por la mañana. Para el resto de los Campus donde sólo se imparten Diplomaturas, será el tercer curso el que obligatoriamente tendrá turno de tarde para poder desarrollar por la mañana estas prácticas.

En Campus Madrid, toda la programación de clases horarias de profesores está gestionada desde la Secretaría General. Cualquier gestión por parte del profesorado al respecto debe ser tramitada en primera instancia con el Director Adjunto a la Secretaría General, y en última instancia, sobre el responsable de todo el procedimiento el Secretario General.

A la hora de programar las diferentes asignaturas para cada uno de los cursos y Titulaciones, el Responsable de Programación correspondiente en cada Campus, tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. Restricciones por tipología de asignatura

- ✓ Limitaciones metodológicas de la enseñanza del idioma Inglés, lo que se traduce en la elaboración prioritaria de su horario de impartición
- ✓ El número de horas necesarias y aulas disponibles de informática para la enseñanza, tanto de la propia asignatura de informática como de aquéllas otras que necesiten el uso de los ordenadores para su impartición

2. Restricciones por tipología de alumno

- ✓ Compatibilidad de horarios para los alumnos que proceden de los ciclos formativos de grado superior y alumnos procedentes de convalidaciones de otras Titulaciones Universitarias.

3. Disponibilidades horarias del profesorado

- ✓ La disponibilidad horaria de los profesores (a lo largo de los cinco días de la semana), expresada en el correspondiente impreso, y la carga lectiva asignada a cada profesor.
- ✓ La programación lectiva de los profesores con alta carga docente y/o dedicación “full-time” a la Escuela en diferentes áreas se coordinará con las programaciones de Postgrado y, en los casos que sea posible, con las de Executive Education. Este es el modo mediante el cual se trata de compatibilizar las diferentes áreas de docencia de la Escuela.
- ✓ En los casos en los que un profesor tenga repartida su actividad en la Escuela entre docencia y gestión, se deberá tener en cuenta la dedicación docente que se haya acordado entre el profesor y la Dirección General.
- ✓ El profesor nunca podrá anteponer/solapar cualquier otra actividad docente en el horario lectivo que tiene adjudicado en el área de Grado, salvo caso totalmente excepcional, siempre con previa aprobación expresa de la Dirección General.

- ✓ Se procurará que los profesores con poca carga lectiva no tengan “huecos” en su programación, agrupando su carga lectiva y evitando en la medida de lo posible provocar desplazamientos para impartir una sola hora de clase.
- ✓ En la medida de lo posible, y siempre que haya disponibilidad entre los profesores del departamento, se intentará agrupar en un único turno (mañana o tarde) la carga docente del profesor.

3.50.10.20 Programación de Clases Extraordinarias

Las clases extraordinarias (Curso Cero) se programan para que se lleven a cabo en el periodo previo al inicio del curso. Estas clases extraordinarias (por ejemplo, matemáticas e inglés) son de carácter voluntario y gratuito para los alumnos de primer curso.

Las materias a impartir serán determinadas en función de la procedencia académica de los alumnos, especialidad en bachillerato, y de la necesidad específica de cada Campus.

3.50.10.30 Programación de Clases de Apoyo

Las clases de apoyo son convocadas en todos los campus para las asignaturas con más suspensos. Estas clases podrán ser impartidas por antiguos alumnos o alumnos actuales de los últimos cursos con expedientes brillantes.

Las clases de apoyo del mes de Julio se llevan a cabo en Madrid, y sirven de repesca/refresco para determinadas asignaturas en las que la Escuela considera que el alumno necesita un apoyo y seguimiento más directo por parte de un profesor. La asistencia a las clases tiene un carácter obligatorio y el precio y horario de las mismas será comunicado a los alumnos por la Secretaria/Coordinación de Grado. Estas clases serán impartidas por profesores externos especialistas en la materia a impartir y en algunos casos, por los propios profesores de la Escuela.

3.50.10.40 Reprogramaciones de clases ordinarias

Cambios de Clases:

Por solicitud del Delegado a través del formato “**Solicita- Expone**” o del profesor a través del formato “**Solicitud de cambio de clases**” puede tener lugar una reprogramación de clases ordinarias.

Ampliación de Clases:

Cualquier solicitud que implique ampliación de clases, se solicitará a través del formato “**Solicitud de ampliación de clases**” tendrá que ser revisada por el Director del Departamento correspondiente, y aprobada por el Vicedecano de Grado.

Si es aprobada la ampliación, ésta será entregado al Director Adjunto al Secretario General, quien reprogramará en coordinación con el profesor implicado.

No obstante, la resolución sobre la solicitud siempre será comunicada al Solicitante por el Coordinador de Grado.

3.50.20 Programación de Exámenes

3.50.20.10 Programación de exámenes de convocatoria ordinaria y extraordinaria

En las carreras oficiales, los alumnos disponen de 2 convocatorias oficiales por asignatura y curso. Desde el curso académico 2008-2009, la Titulación Privada en Marketing y Gestión Comercial adopta también el criterio de 2 convocatorias anuales para cada asignatura, celebrándose estas de acuerdo a lo que en cada momento se refleje en la Guía Académica del curso correspondiente.

Para todas las asignaturas anuales, tanto de las carreras oficiales como de la privada, plan antiguo se podrán convocar exámenes parciales en las condiciones expresadas en la **Guía Académica** del curso correspondiente.

El periodo de tiempo dedicado a la realización de exámenes vendrá determinado por el número de carreras, número de grupos de alumnos y número de asignaturas de cada Campus.

Las fechas de comienzo y finalización de estos períodos de exámenes quedarán reflejadas en el correspondiente Calendario Académico incluido en la **Guía Académica** del curso para cada Campus.

Siempre que sea posible, a la hora de la programación de los exámenes en los Campus, se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Coordinar la programación de exámenes con los Directores de Departamento, que a su vez, lo cotejarían con los profesores de su área antes de la publicación del calendario oficial.
2. Intentar, en la medida de lo posible, programar el mismo día exámenes de asignaturas con dos cursos de diferencia.
3. Espaciar, en la medida de lo posible, de forma equitativa todos los exámenes durante el periodo establecido.
4. Equilibrar cada semana las cargas de exámenes en función de la dificultad de las asignaturas.
5. Intentar, en la medida de lo posible, que no coincidan el mismo día asignaturas de la misma área y que además cuenten con un elevado número de suspensos.

3.50.20.20 Programación de exámenes especiales

Bajo aprobación del Vicedecano de Grado y en situaciones especiales que lo justifiquen, existirá Convocatoria **Especial** para aquellos alumnos que lo soliciten a través del Coordinador de Grado.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

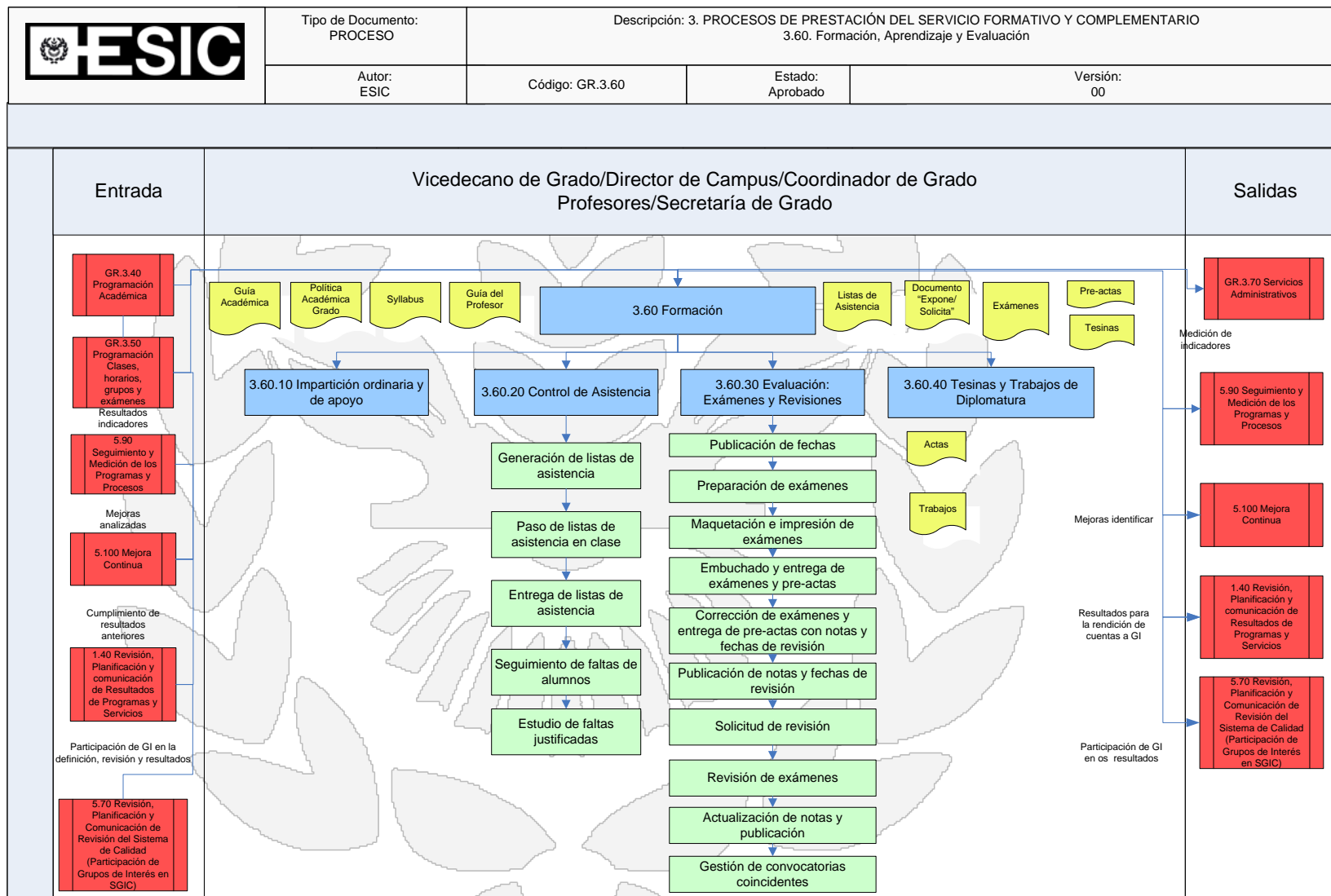
El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Política Académica de la División de Grado Guía Académica Guía del Profesor Syllabus Plan de estudios del programa formativo. Memoria Académica anterior y Planes de Mejora
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Tasa de Graduación (% alumnos que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto o un año más en relación con la cohorte de entrada)</p> <p>Tasa de abandono (relación entre el número de alumnos de una cohorte de entrada que debieron obtener el título en su año y que no se han matriculado en dos años)</p> <p>Tasa de Eficiencia (% nº de créditos en los que que DEBIERON matricularse en toda la titulación los alumnos graduados, en un determinado año académico y el nº de créditos que realmente se han MATRICULADO)</p>

GR.3.60 Formación/Aprendizaje y Evaluación

Ed- 2



3.60.10 Impartición Ordinaria y de Apoyo

Las pautas a seguir por el profesor en lo relativo a metodologías, objetivos y materias en el desarrollo del curso son definidas por la Dirección de Grado y recogidas en la **Guía del Profesor** y en la **Política Académica de la División de Grado**.

Para cada asignatura, las normas relacionadas con la impartición y evaluación de las mismas se encuentran definidas en el **Syllabus** correspondiente. Este **Syllabus** es accesible para los alumnos a través de Eriete.

3.60.20 Control de Asistencia

Todo el Sistema de control de Asistencia se encuentra definido en la **Guía Académica** del año en curso. En esta Guía se encuentra definida la obligatoriedad por parte de los profesores de pasar la lista de asistencia a clase, así como los criterios de aplicación de penalizaciones y bonificaciones por parte de la Escuela. Es potestad del profesor, en última instancia, la aplicación de estas bonificaciones y penalizaciones establecidas por parte de la Escuela

En la **Política Académica** que se entrega a los profesores se encuentra definida la obligatoriedad de pasar las listas de asistencia así como los plazos definidos para la recepción y entrega de las listas de asistencia en Secretaría.

Los datos actualizados de asistencia de alumnos se encuentran en Eriete para su consulta por parte de alumnos, tutores, y/o Coordinadores.

Cada 15 días Secretaría genera las listas de asistencia que son entregadas al profesor. Una vez el profesor entrega a Secretaría las listas cumplimentadas, cada 15 días, se tabula en el programa informático. Estos datos, como hemos comentado en el párrafo anterior, son los que se encuentran recogidos en el expediente académico del alumno en Eriete.

Justificación de faltas

La justificación de las faltas se tendrá en cuenta por parte de Coordinación de Grado una vez el alumno supera el límite establecido en la Escuela a este respecto y que figura en la **Guía Académica**.

Para la justificación de las faltas de asistencia el alumno cumplimenta el documento "**Expone/Solicita**" donde expone la causa y un resumen de las clases que pretende justificar a través de la documentación aportada. El Director/Coordinador de Grado evalúa la situación existente y la documentación aportada. Las conclusiones las comunica a Secretaría, que modificará las justificaciones aceptadas y comunicará al alumno la nueva situación así como al profesor correspondiente para que esté informado de dicho cambio.

3.60.30 Evaluación: Exámenes y Revisiones

Las convocatorias de exámenes en ESIC son las siguientes: primer parcial, segundo parcial, febrero/ junio y febrero/septiembre. Debe considerarse que los exámenes parciales no tienen carácter obligatorio de realización para el profesor ya que no son convocatorias oficiales.

El Campus que así lo considere podrá adelantar la convocatoria de septiembre a julio.

El Profesor tiene la obligación de estar durante los exámenes en la Escuela, así como firmar las Actas en el mes de septiembre. A continuación, se detallan las fases de gestión de los exámenes y revisiones, contemplando tiempos, medios y formatos:

GR.3.60 Formación/Aprendizaje y Evaluación Ed- 2



FASE	TIEMPO	MEDIO	FORMATO
Publicación de fechas	1 mes mínimo antes del inicio de exámenes	ERIE TE	Plantilla Informático
Preparación y Maquetación de exámenes	Plazo de entrega: como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de examen	Por correo electrónico o en mano en Secretaría	Plantilla Examen
Impresión de exámenes	Dentro de los 5 días hábiles	Reprografía	No aplica
Embuchado y entrega de exámenes y pre-actas	Mismo día del examen	A través del vigilante (embuchado) Secretaría (entrega de exámenes y pre-actas)	Formato de pre-acta
Corrección de exámenes y entrega de pre-actas con notas y fechas de revisión	Plazo de entrega de pre-actas: una semana a contar desde la fecha de realización del examen. Fecha de revisión: a partir del tercer día de la fecha de entrega de las calificaciones	En mano, escaneado, por e mail o fax a Secretaría	Formato de pre-acta
Publicación notas y fechas de revisión	Mismo día de entrega de las calificaciones	Eriete	Eriete
Solicitud de revisión	Hasta 3 horas antes de la hora fijada para la revisión	Eriete o carpeta	Eriete o carpeta
Revisiones de exámenes	Fecha publicada	Despacho profesor "Esic" y/o sala habilitada para revisiones	No aplica
Actualización notas y publicación	Mismo día de la revisión	Pre-acta por el profesor y Eriete para el alumno	Pre-acta y Eriete
Gestión de convocatorias coincidentes	Secretaría publica las fechas de estos exámenes en Eriete		
Firma de actas	Antes del comienzo del nuevo curso	Personalmente en Secretaría	Acta

3.60.40 Tesinas y Trabajos de Diplomatura

Para la obtención de la Titulación privada de ESIC, es necesario elaborar, al término de la formación correspondiente, una Tesina (caso de Titulación superior), o Trabajo de Diplomatura (en el caso de las Diplomaturas).

Tesinas

En ESIC existe un Responsable de Tesinas (Madrid y Valencia) encargado de adjudicar Tutores, y en algún caso, tutelar al alumno directamente, orientar sobre el tema a elegir, explicar las normas, plazos y condiciones a cumplir con las Tesinas y hacer seguimiento, lectura y aprobación para la presentación final de dicha Tesina.

La evaluación y calificación final de las Tesinas, es llevada a cabo por un Tribunal formado por un miembro de la Dirección, un profesor experto en el área de conocimiento y el Tutor.

Una vez calificada apto la Tesina, la nota será comunicada a Secretaría para su inscripción en el **Libro Registro Temas Tesinas**, y a continuación, el alumno podrá tramitar la solicitud del Título correspondiente (ver GR.3.70 Servicios Administrativos). Las Tesinas serán archivadas por Biblioteca o Centro de Documentación pertinente de cada Campus.

Trabajos de Diplomatura

En el caso de los Trabajos de Diplomatura, éstos serán tutelados por Coordinación de Grado que desempeñará las mismas funciones de orientación y tutela que el Responsable de Tesinas.

La evaluación y calificación será llevada a cabo, en la mayoría de los casos, por un profesor experto en la materia a solicitud de Coordinación de Grado.

Una vez calificado apto el Trabajo de Diplomatura, la nota será comunicada a Secretaría para su inscripción en el **Libro Registro Temas Diplomatura**, y a continuación, el alumno podrá tramitar la solicitud del Título correspondiente (ver **GR.PR.3.70 Servicios Administrativos**).

Los Trabajos de Diplomatura serán archivados por Biblioteca o Centro de Documentación pertinente de cada Campus.

Excepción:

En el Campus de Sevilla:

- Si la media de los tres cursos es superior a 8, se obtiene el título sin la necesidad de elaborar trabajo ni de realizar el examen final.
- Si la media es inferior, el alumno debe realizar el trabajo y el examen final.

En el caso de los campus de Zaragoza y Pamplona los criterios son los mismos que en Sevilla, salvo que en ningún caso se realiza el examen final.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

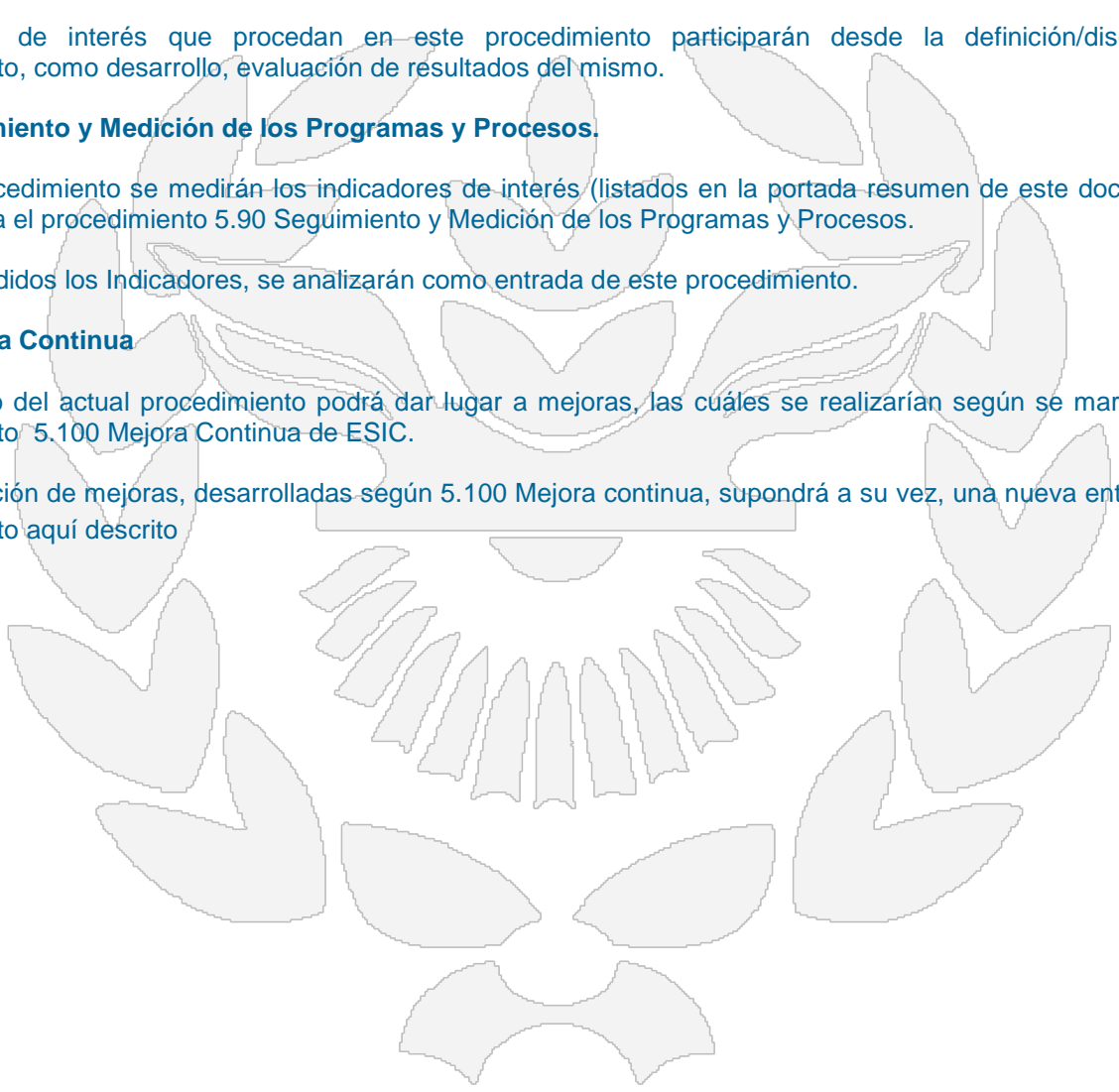
En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito



GR.3.70 Servicios Administrativos Ed- 2

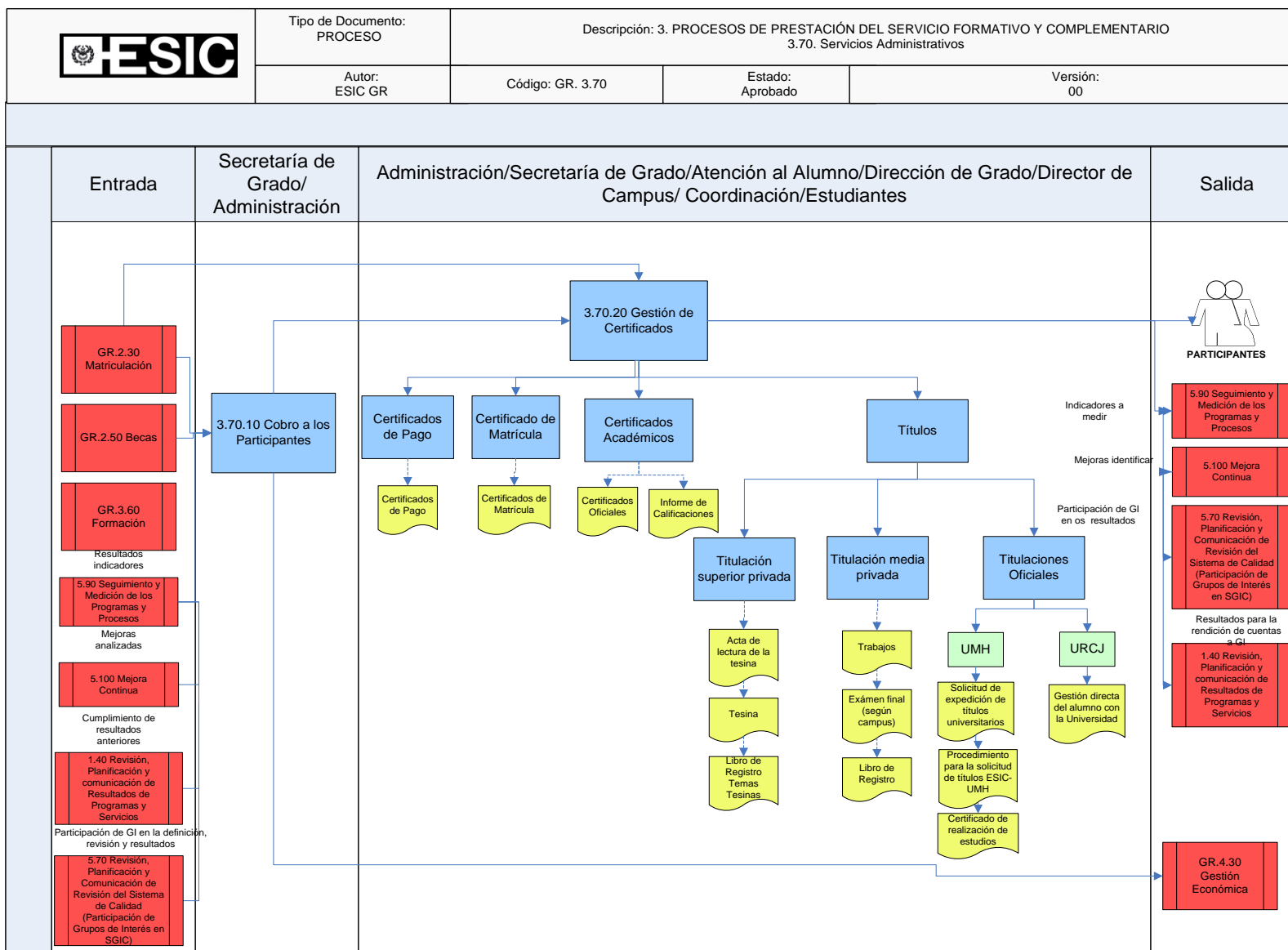


Objetivo y Finalidad:	Describir los servicios administrativos prestados a los estudiantes de Grado.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Administración Secretaría de Grado Atención al Alumno Director/Coordinador de Grado Director de Campus Biblioteca Estudiantes	
Responsable del proceso:	Director de Administración	
Otros documentos pertinentes:	GR.3.60 Formación, aprendizaje y evaluación GR.2.50 Becas GR.4.30 Gestión Económica 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Certificados de Pago Certificados de matrícula Certificados oficiales Informe de calificaciones Examen final (según campus) Libro de Registro de Títulos Solicitud de Expedición de títulos ESIC-UMH Certificado de Realización de Estudio UMH	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Administración	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Contenido de los planes de estudio de Grado o de Máster Ley 30/92 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº Impagados/programa/campus

GR.3.70 Servicios Administrativos

Ed- 2



3.70 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3.70.10 Cobro a los participantes

En Madrid y Valencia, Secretaría genera un documento donde se recogen las asignaturas (curso completo o asignaturas pendientes) de las que se ha matriculado el alumno y el importe que debe pagar. Este documento es impreso por Administración para poder cobrar al alumno. En los campus de Sevilla, Zaragoza y Pamplona los alumnos se matriculan del curso completo, no por asignaturas. En el caso de asignaturas pendientes de otros años, el alumno paga los derechos de examen de las asignaturas pendientes en el plazo establecido. En el campus de Zaragoza estas actividades son llevadas a cabo por administración.

En Madrid y Valencia, los alumnos efectúan el pago a través de efectivo, tarjeta, talón o transferencia. En cualquiera de los casos, el alumno recibirá justificante del pago realizado.

En el campus de Zaragoza el pago se realiza en metálico o por transferencia, pudiéndose pagar todo el curso en un solo pago, por trimestres o mensualmente (por recibos). El alumno no recibe justificante del pago realizado.

En el campus de Pamplona, los alumnos pueden pagar el curso en un solo pago o mensualmente mediante domiciliación bancaria, efectivo, transferencia o cheque.

En el campus de Sevilla, el alumno puede pagar el curso en un solo pago por transferencia, en pagos trimestrales en metálico o por transferencia, o mensualmente por recibo.

Administración cuenta con un programa informático para gestionar el cobro a los participantes. Cada participante cuenta con una ficha informática en la que constan sus datos económicos y los pagos que va realizando. En el campus de Pamplona, en el caso de que se reciba de vuelta un recibo, este se envía de nuevo y se aplaza al mes siguiente.

El proceso para la reclamación del cobro a participantes se desarrolla de la misma forma que en la descrita en el procedimiento de gestión económica (GR.PR.4.30).

En el caso de becas:

- Becas de Organismos Públicos (Ministerio o Consejerías): Los organismos públicos lo ingresan directamente en la cuenta del alumno. Si esta beca incluye una reducción de tasas de matrícula, ESIC las devuelve mediante talón nominativo. El alumno lo firma y se archiva en Secretaría
- Becas de la Escuela: Los descuentos pertinentes se aplican en las distintas mensualidades, en función de la cuantía becada concedida.

3.70.20 Gestión de Certificados

- ✓ Certificados de Pago: Es Administración el responsable de la entrega de certificados mediante los cuales se ratifica el pago de la matrícula.
- ✓ Certificado de Matrícula: Son gestionados por Secretaría de Grado y certifica la matriculación del participante en el programa correspondiente.
- ✓ Certificados Académicos:

Se distinguen dos tipos de certificados de notas:

- **Certificados Académicos oficiales:** Estos certificados tienen validez académica y se emiten durante o al final del Programa por parte de Secretaría de Grado en Madrid, Valencia y Sevilla, y por Coordinación de Grado en los campus de Pamplona y Zaragoza.

En todos los campus, en el caso de Titulación privada los certificados son firmados por los Directores del Campus correspondiente. En el caso de titulación pública son firmados por el Director del centro universitario y la secretaría (certificado de la Universidad Pública) y por el Secretario General de ESIC (certificado de ESIC).

- **Certificados Académicos no oficiales:** El alumno puede imprimir a través de Eriete el Informe de Calificaciones, que no tiene validez académica.

✓ **Títulos:**

- Títulos privados:

Titulaciones superiores:

Una vez finalizada la formación, completando el total de créditos correspondientes a la Titulación, y presentada la Tesina y obtenida la calificación de apto, el alumno puede solicitar en Secretaría de Grado la expedición del Título correspondiente. Una vez entregado el Título, el alumno firmará en el **Libro de Registro de Títulos**.

Titulaciones medias:

Una vez finalizada la formación, completando el total de créditos correspondientes a la Titulación, y presentado el Trabajo de Diplomatura (salvo exentos por calificación Académica) y obtenida la calificación de apto, el alumno puede solicitar en Secretaría de Grado la expedición del Título correspondiente. Una vez entregado el Título, el alumno firmará en el **Libro de Registro de Títulos**.

- Títulos oficiales:

Universidad Miguel Hernández

El documento **Solicitud de expedición de títulos universitarios** es entregado por Secretaria al alumno junto con el **Procedimiento para la solicitud de títulos ESIC-UMH**. El alumno sigue este procedimiento, y una vez el banco le entrega el resguardo de pago, este lo entrega a Secretaria. Desde Secretaria se entrega al alumno fotocopia cotejada del resguardo de pago y del resguardo de **Solicitud de expedición de títulos universitarios**. Acto seguido, desde Secretaria se gestiona la solicitud del título con la UMH. Cuando la UMH emite el **certificado de realización de estudios conducentes al título universitario pertinente**, Secretaria mantiene una copia de dicho certificado y, asimismo, entrega copia cotejada del mismo al alumno.

Será la propia UMH la que informe al alumno de la disponibilidad del título. Una vez el alumno recoge el título, la UMH emite un comunicado a Secretaria en la que declara la recogida del título por parte del alumno.

Universidad Rey Juan Carlos

En el caso de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid, una vez finalizados los estudios correspondientes a dicha titulación pública en ESIC, el alumno tramita directamente la expedición del título en la facultad de la URJC correspondiente.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la gestión de prácticas, carreras profesionales y otros servicios complementarios que presta ESIC a través de sus Divisiones y Departamentos.	
Ámbito de aplicación:	Alumnado de ESIC en función a los requisitos que se requiera por la Escuela para el acceso a cada Servicio. No aplica a los participantes de los Business Game.	
Implicados:	Secretario General Departamento de Carreras Profesionales y Prácticas Empresariales ESIC Idiomas Relaciones Internacionales Simuladores Editorial/Venta de Libros Biblioteca Otras Asociaciones Unidad de Calidad Tutorías informáticas Estudiantes de ESIC Estudiantes Internacionales que provienen de otras Escuelas	
Responsable del proceso:	Secretario General	
Otros documentos pertinentes:	3.50.10 Prácticas de Empresa (Orientación Profesional) 3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral) POST.2.30 Matriculación GR.2.30 Matriculación EXE.3.40 Y POST/GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Satisfacción de Clientes Política de Documentaciones	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Formulario de solicitud de traducciones Tarifas actualizadas para las traducciones Documentaciones Plataforma Absys (o registros propios de Biblioteca)	
Elaborado por: Directora de Calidad Fecha: 20 julio 2012	Revisado por: Secretario General Fecha: 20 julio 2012	Aprobado por: Dirección General Fecha: 20 julio 2012

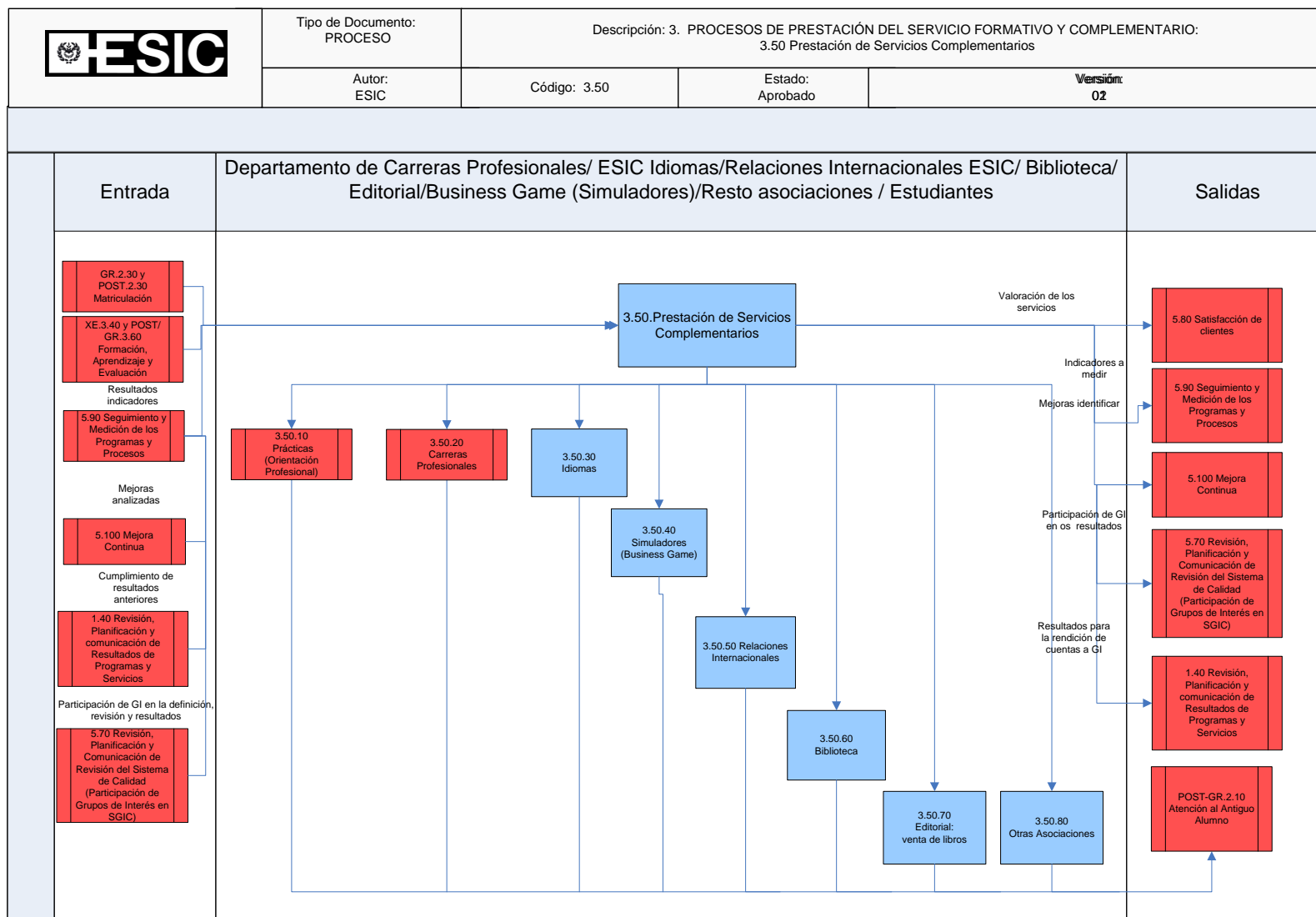
3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



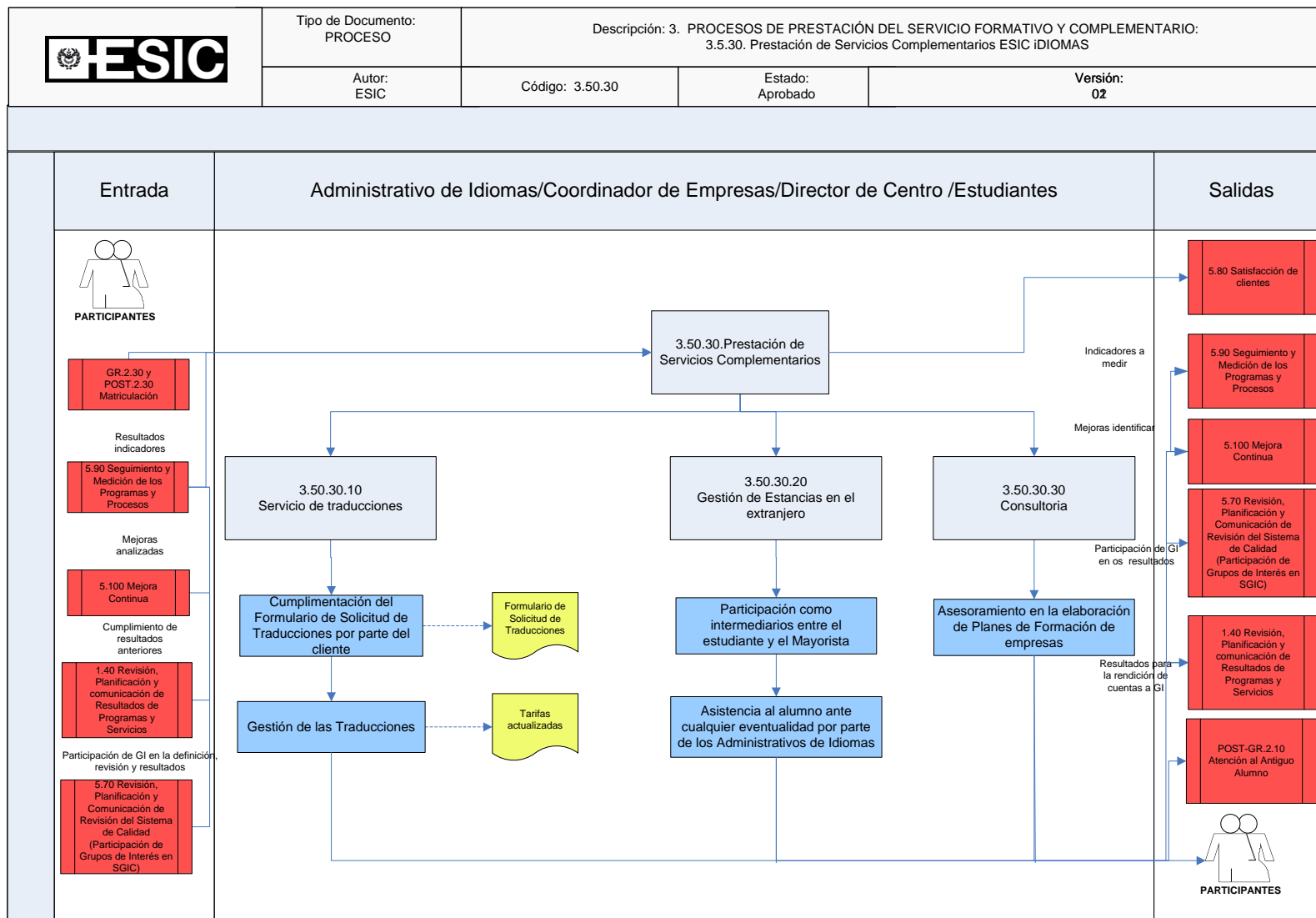
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos</p>
Fecha de interés:	Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión
Indicadores Propuestos:	<p>Nº DE ASOCIADOS A ASOCIACIÓN</p> <p>Nº DE PARTICIPANTES EN MARKETING GAME</p> <p>Nº INTERCAMBIOS INTERNACIONALES Y CONVENIOS</p> <p>Nº PRESTAMOS BIBLIOTECARIOS</p> <p>VOLUMEN DE VENTAS DE EDITORIAL (Trimestral)</p> <p>Nº DE PARTICIPANTES DE LAS ASOCIACIONES: Cine Club, Aula de Teatro, Conciertos de Música Clásica, Club Deportivo, Grupo de Reflexión, Foros de Opinión "El Mirador"</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/diciembre/2006	Edición de Partida
1/Agosto/2007	Integración de todas las Divisiones de la Escuela en este único procedimiento de Servicios Complementarios
2/1 Septiembre 2008	Servicios de Carreras Profesionales y Prácticas Empresariales: Los candidatos aplican a ofertas y prácticas. Se incluyen los servicios del Departamento de Relaciones Internacionales para la División de Grado.
3/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
4/ abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: se desarrolla en un subproceso 3.50.10 Prácticas Profesionales (Orientación Profesional) y 3.50.20 Carreras Profesionales; y se ha unido este procedimiento al 5.80 Satisfacción de Clientes debido a que los servicios complementarios son valorados por los diferentes grupos de interés que hacen uso de ellos.
5/ 24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
6/17 enero 2011	Se incluye la referencia a la Política de Documentaciones en el servicio de Biblioteca y Venta de Libros, dado que afecta una implicación en el servicio de préstamos y venta de libros,
7/20 julio 2012	Se extrae el procedimiento de editorial y venta en uno aparte denominado 3.50.70 Editorial y Venta de Libros. Se extrae el procedimiento de Relaciones Internacionales a un documento aparte denominado 3.50.50 Movilidad.

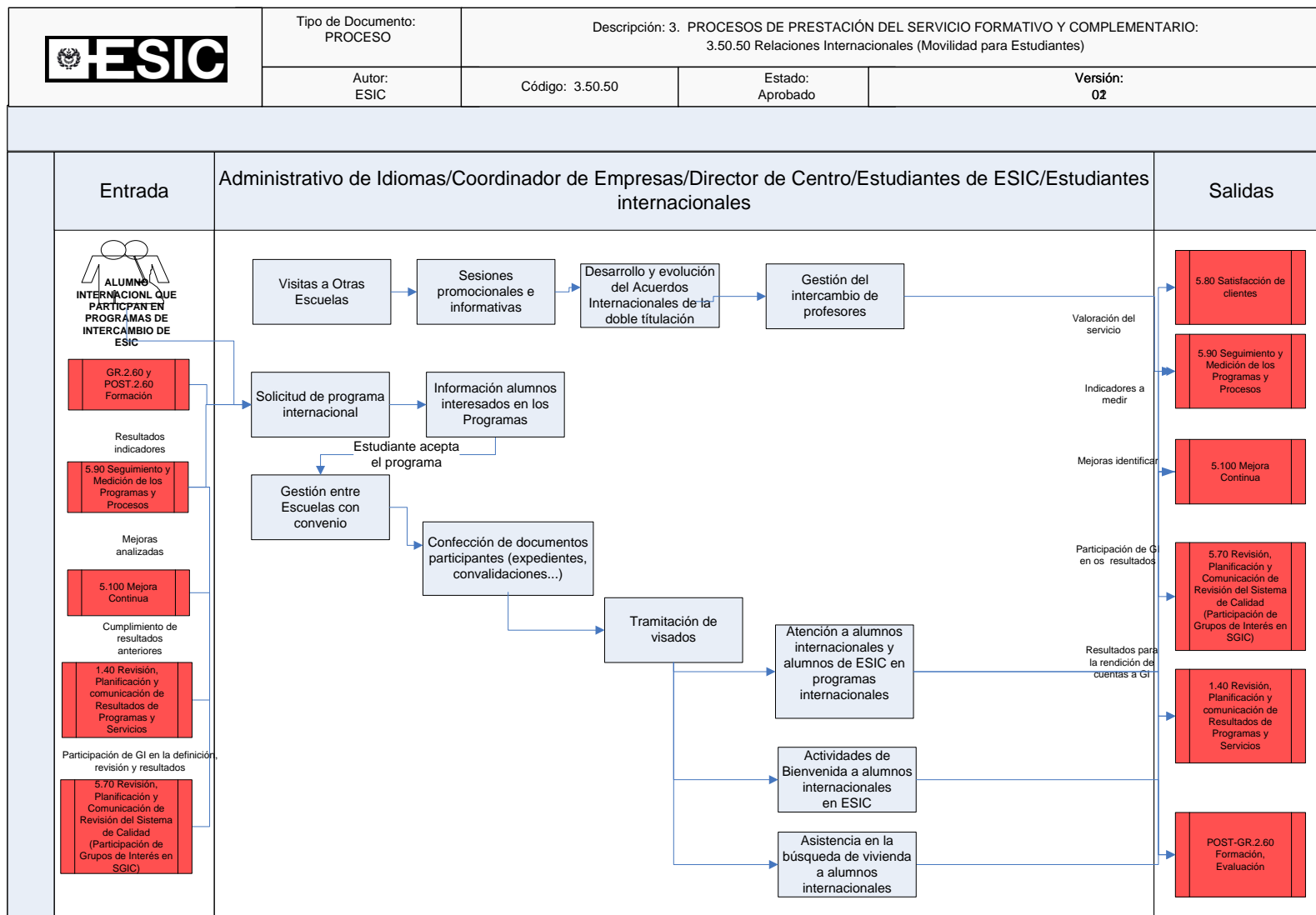
3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



Los servicios complementarios que actualmente se prestan en la Escuela son los siguientes:

- ✓ Prácticas
- ✓ Carreras profesionales
- ✓ Idiomas: traducciones y viajes al extranjero
- ✓ Simuladores (Business Game)
- ✓ Biblioteca
- ✓ Venta de libros
- ✓ Relaciones Internacionales
- ✓ Actividades deportivas
- ✓ Actividades culturales (conferencias etc.)
- ✓ Visitas a empresas e Instituciones
- ✓ Teatro y música clásica
- ✓ Foro de Recursos Humanos (Ex-alumnos Master DRHO)
- ✓ Reflexión cristiana

No todos los participantes en Programas Formativos de la Escuela podrán acceder a estos servicios, ya que estas prestaciones están sujetas al cumplimiento de determinadas condiciones establecidas por la Dirección de la Escuela, especialmente el nº de horas del programa académico.

Los participantes en Programas Business Game externos no pueden beneficiarse de la prestación de servicios complementarios.

Los servicios de Prácticas y Carreras Profesionales, son gestionados por el Departamento de Carreras Profesionales y Prácticas Empresariales.

3.50.10 Prácticas

Se procederá siguiendo el procedimiento **3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional)**.

3.50.20 Carreras Profesionales

Se procederá siguiendo el procedimiento **3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)**.

3.50.30 Idiomas

Esta División presta como Servicios Complementarios el desarrollo de traducciones y la gestión de viajes al extranjero:

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



3.50.30.10 Traducciones

Existe un **formulario de solicitud de traducciones** donde el cliente describe las características del servicio a prestar. La gestión de estas traducciones las realiza el Administrativo de Idiomas o el Director de Centro.

Existen unas **tarifas** definidas para cada idioma y tipo de texto, que son actualizadas anualmente por el Director de Centro.

Cuando en ESIC Idiomas no se puede satisfacer las necesidades del cliente, se subcontratan los servicios, tal y como se define en el apartado **4.50 Compras**.

3.50.30.20 Servicio de estancias en el extranjero para aprendizaje de Idiomas

ESIC IDIOMAS gestiona a través de empresas especializadas la organización de cursos de idiomas y prácticas en el extranjero. La función de ESIC IDIOMAS entre el Estudiante y la Mayorista es meramente de intermediario.

Todo alumno que gestione su curso de Idiomas o prácticas en el extranjero, recibirá asistencia por parte de los Administrativos de Idiomas ante cualquier eventualidad (problemas con la Escuela, de traslado, de alojamiento, entre otros...).

3.50.30.30 Consultoría

Se trata del asesoramiento que el Coordinador de Empresas o el Director de Centro brinda a las Empresas para la confección de sus planes de formación.

3.50.40 Simuladores

Esic organiza en colaboración con diferentes medios de comunicación y/o Asociaciones sectoriales (EFMD, CLADEA), la competición de Business Marketing Game, el ejercicio de simulación más completo concebido para el entrenamiento en la gestión empresarial. Business Marketing Game ofrece la posibilidad tangible de demostrar a las empresas, por parte de los profesionales en activo y/o estudiantes universitarios y postgraduados, las posibilidades de actuación en un entorno competitivo y muy similar al de la realidad. Así mismo, los participantes de programas de la División de Executive Education pueden participar en los Simuladores.

Por otro lado los simuladores son pieza fundamental para el desarrollo de los programas sobre plataforma tecnológica impartidos en la escuela.

Toda la información sobre este servicio se encuentra actualizada en la página web de esic, www.esic.es. Para la gestión de los Simuladores se siguen los procedimientos pertinentes en Plataformas Tecnológicas (PT).

3.50.50 Relaciones Internacionales (Movilidad)

Ver procedimiento **3.50.50 Relaciones Internacionales (Movilidad)**

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



3.50.60 Biblioteca

El Profesor de la Escuela debe comunicar a la Biblioteca la necesidad de libros que se sugieren en sus materias con tiempo de antelación suficiente a la impartición de las materias, a través de sus Syllabus, una vez hayan sido aprobados por las Direcciones de Departamento, de tal forma que la Biblioteca de la Escuela pueda disponer de un número adecuado de ejemplares para atender las solicitudes que hubiera por parte del alumnado, y principalmente aquellos que sean Libros o Documentaciones Básicas, tal y como se establece en la **Política de Documentaciones de Grado y Postgrado**.

Cualquier persona puede acceder a las salas generales de consulta de las Bibliotecas de Esic. En periodo de exámenes, que será determinado por la dirección de la Escuela, este servicio queda reservado exclusivamente para los alumnos matriculados en el centro. Las salas de trabajo en grupo también serán de acceso restringido para los alumnos de Esic. Todas las gestiones desde la Biblioteca para dar sus servicios son realizadas a través de la Plataforma Absys (campus Pozuelo). En otros campus se requiere de registros propios que soportan la gestión de las bibliotecas.

CIRCULACIÓN DE LOS FONDOS

Para acceder a los fondos de la Biblioteca es condición indispensable presentar el carnet de usuario o el de la Escuela (tanto para la consulta en sala como para el préstamo a domicilio).

La consulta en sala es accesible a cualquier persona, esté o no cursando estudios en Esic.

El préstamo a domicilio queda reservado a los alumnos matriculados, a los antiguos alumnos asociados, profesores y personal de ESIC.

Están excluidos del préstamo: revistas, tesinas, obras de referencia como diccionarios, enciclopedias, anuarios, documentos especiales... y en general lo que la Biblioteca haya estipulado como material no prestable.

Pueden tomarse en préstamo a domicilio un máximo de dos libros por un período de una semana, prorrogable siempre que no haya lista de espera para alguno de los libros prestados.

El retraso en la devolución de los libros será sancionado con la imposibilidad de obtener más préstamos, a razón de 3 días por día de retraso y por ejemplar.

Durante los periodos no lectivos (vacaciones de Navidad, Semana Santa, Verano...) los préstamos se harán en función del tiempo de vacaciones.

REFERENCIA E INFORMACIÓN

El personal bibliotecario de Esic tiene como tarea primordial informar al usuario de los fondos documentales existentes en la biblioteca, así como asesorarle y ayudarle en la búsqueda de información tanto de los medios disponibles en el centro como en otras bibliotecas y centros de documentación de distintos organismos e instituciones (véase Otros catálogos y Enlaces de interés)

Se pueden realizar consultas y resolver dudas a través del correo electrónico de la biblioteca.

PRÉSTAMO DOMICILIARIO

La mayor parte de los libros de Esic pueden ser pedidos en préstamo a domicilio, siempre que el usuario posea un carnet acreditativo del centro. El número de libros como la duración del préstamo están sujetos a las normas que ha establecido la dirección de la biblioteca. Quedan excluidos del préstamo determinados ejemplares de monografías, las obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, anuarios, directorios, etc.), las publicaciones periódicas, el material especial y en general cualquier fondo que así haya estipulado la biblioteca.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

La biblioteca de Esic a través de su servicio de préstamo interbibliotecario facilita documentación (original o reproducida) que puedan solicitarnos otras bibliotecas e instituciones que carezcan de dichos fondos. Las condiciones del préstamo estarán en función de las relaciones que Esic mantenga con estas entidades. En ningún caso se atenderán peticiones particulares.

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



Del mismo modo el personal bibliotecario a petición del personal docente o interno realizará las gestiones pertinentes para la obtención de aquellos documentos que no encontrándose en nuestra biblioteca puedan solicitarse a través del préstamo interbibliotecario que Esic mantiene con otras instituciones.

DESIDERATAS

Se puede sugerir la adquisición de fondos bibliográficos o material especial que se considere de utilidad para los usuarios de la biblioteca.

BASES DE DATOS Y CD-ROM

Las bases de datos en cd-rom contienen información sobre el mundo empresarial y el marketing y sólo pueden ser consultadas a través de la red local.

3.50.70 Editorial: Venta de Libros

Ver procedimiento **3.50.70 Editorial y Venta de Libro**

3.50.80 Otras Asociaciones

Cualquier alumno de ESIC puede participar voluntariamente en Asociaciones que desarrollan diferentes tipos de actividades, por ejemplo:

- ✓ Cine Club,
- ✓ Aula de Teatro,
- ✓ Conciertos de Música Clásica,
- ✓ Club Deportivo,
- ✓ Grupo de Reflexión,
- ✓ Foros de Opinión.

Una vez el alumnado ha finalizado su programa formativo pasa a ser antiguo alumno y según el procedimiento **POST-GR.2.10 Atención al Antiguo Alumno**.

Los servicios complementarios son valorados por los grupos de interés que hacen uso del servicio a través del canal de encuestas que se establece según procedimiento **5.80 Satisfacción de Clientes**.

3.50 Prestación de Servicios Complementarios Ed- 7



Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

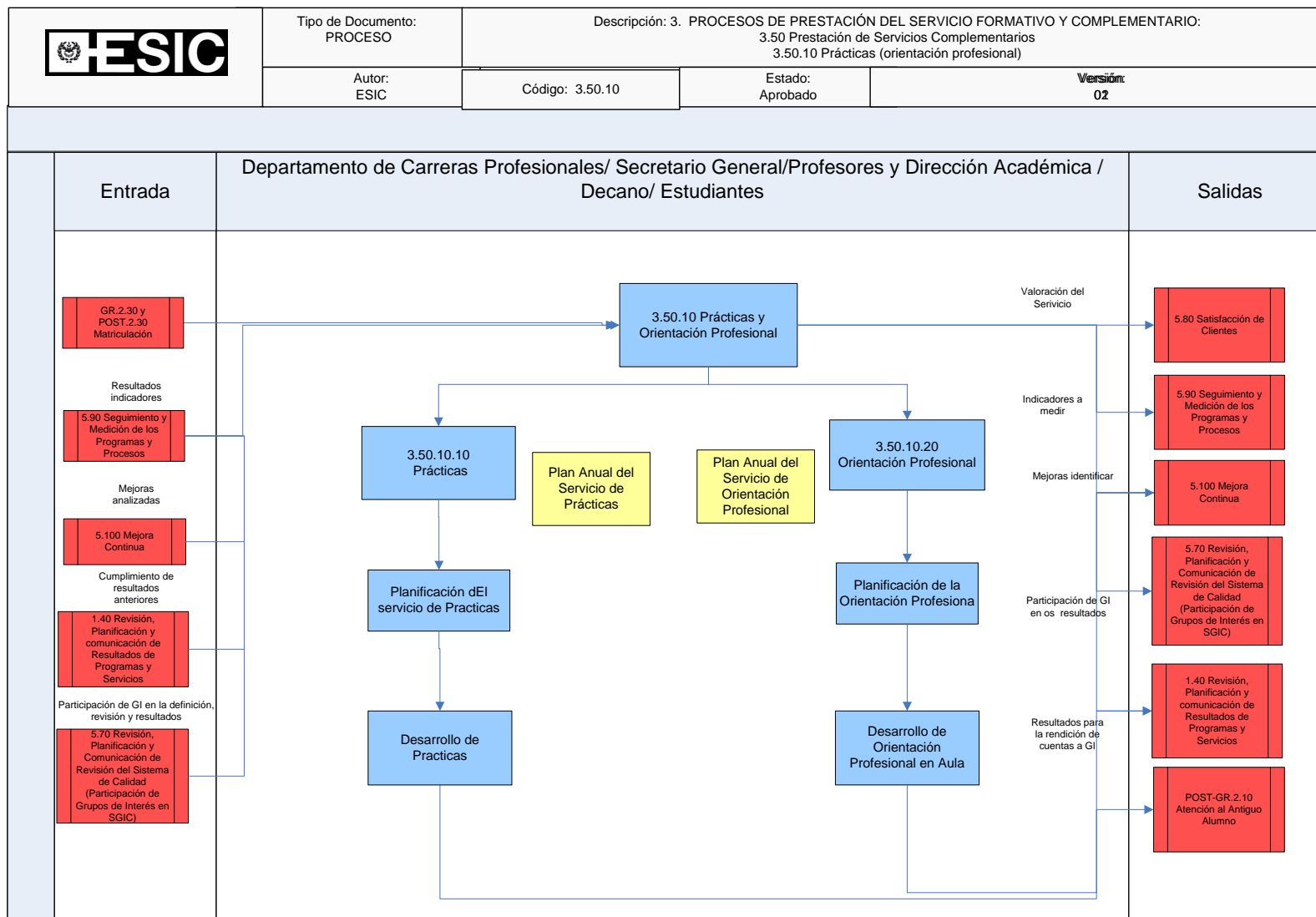
La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la gestión desde la planificación, desarrollo, seguimiento, revisión y mejora, de prácticas y orientación profesional que ofrece ESIC a través del Dpto. de Prácticas y el profesorado y dirección académica en los programas académicos.	
Ámbito de aplicación:	Estudiantes de programas académicos de grado y postgrado	
Implicados:	Secretario General Departamento Prácticas Empresariales Direcciones académicas de grado y postgrado y profesorado de estas áreas. Estudiantes de grado y postgrado ESIC Empresas	
Responsable del proceso:	Director de Prácticas y Carreras Profesionales	
Otros documentos pertinentes:	3.50 Servicios Complementarios 5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) POST.3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación GR.3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Registro de cada candidato que realizar prácticas Formulario para la valoración de la eficacia de las prácticas Informe anual del Servicio de Prácticas Informe anual del Servicio de Orientación Profesional Reglamento de Prácticas Profesionales de Grado Valoración de la Empresa de Prácticas Realizadas CV del candidato Oferta de Trabajo en prácticas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Prácticas y Carreras Profesionales	Secretario General
Fecha: 16 Julio 2012	Fecha: 16 Julio 2012	Fecha: 16 Julio 2012

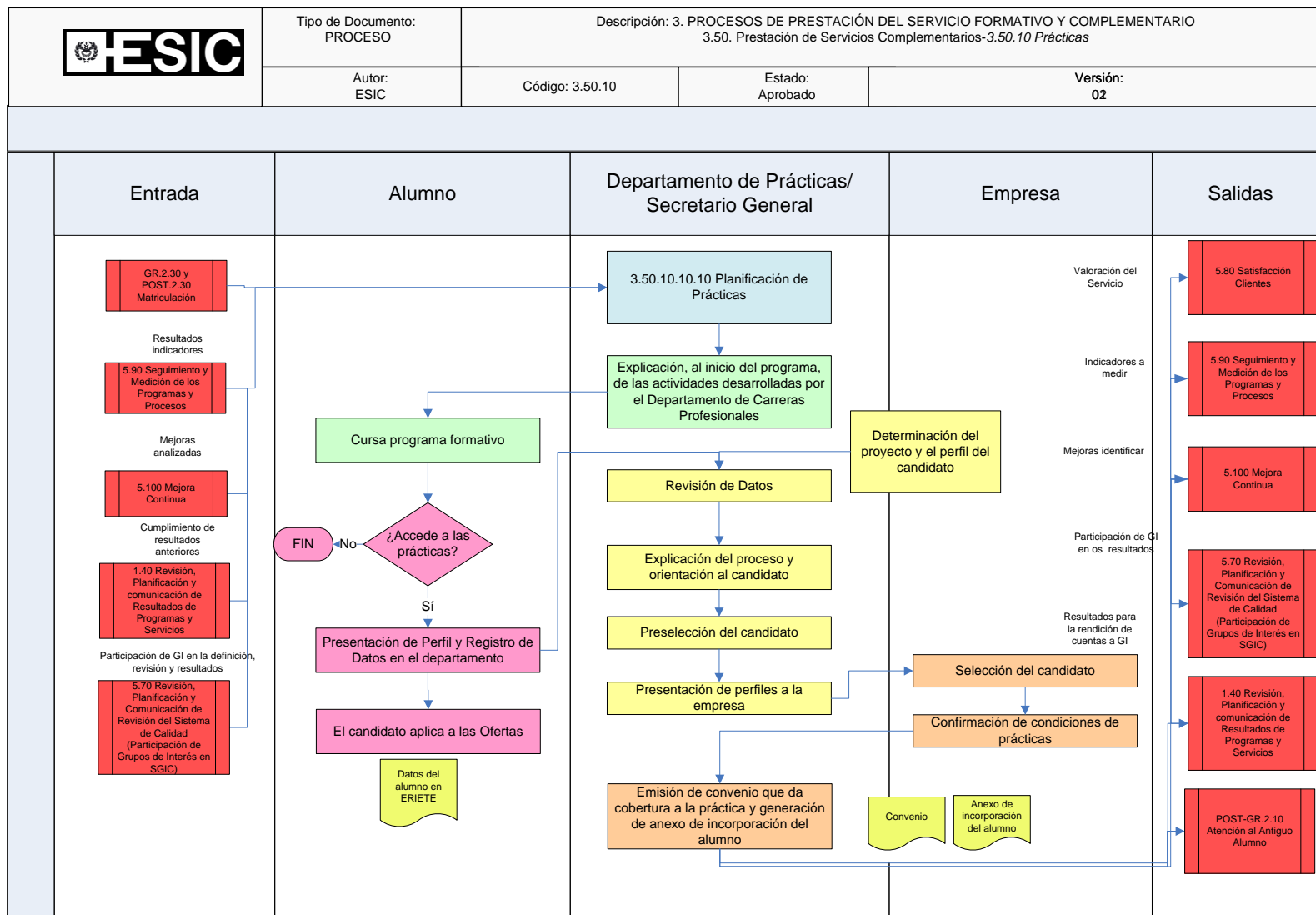
Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
Fecha de interés:	Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión Plan anual (previo inicio año académico) Desarrollo de las actividades todo el año.
Indicadores Propuestos:	% EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE PRÁCTICAS/ORIENTACIÓN PROFESIONAL Nº de alumnos que demandan prácticas % de las ofertas gestionadas que se traducen en colocaciones Nº de acciones que se desarrollan para la orientación del alumnado desde Dpto. Prácticas Nº de horas totales dedicadas al alumno a la orientación profesional por titulación

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: PRÁCTICAS (ORIENTACIÓN PROFESIONAL)	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/19 abril 2010	<p>Edición de Partida</p> <p>Este procedimiento nace con la necesidad de establecer un mejor detalle las actividades y órganos que intervienen en la planificación y desarrollo de prácticas y orientación profesional. Nace del procedimiento 3.50 Servicios Complementarios.</p>
1/ 24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
2/ 25 Abril 2011	Revisión del procedimiento, especificando según grado y postgrado los registros que se generan.
3/16 Julio 2012	Se elimina la indicación del nombre de la Ley que rige el procedimiento de prácticas profesionales debido a los cambios continuos de legislación haciendo referencia a que el procedimiento sigue la Ley vigente. Se modifica responsabilidad del procedimiento al Director del Dpto. de Prácticas y Carreras Profesionales y su responsable último Director General.

3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional) Ed.3



3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional) Ed.3



Como parte de los servicios complementarios que se prestan en la Escuela se encuentran el Servicio de Prácticas y Orientación Profesional. Este proceso se inicia desde el momento de la matriculación de los alumnos según **GR/POST.2.30 Matriculación**.

Este servicio consta de las siguientes fases: planificación, desarrollo, revisión y mejora. En el procedimiento existen dos órganos responsables:

- Departamento de Prácticas: para planificación, desarrollo y mejora del servicio de prácticas al alumno.
- Dirección Académica de Grado/Postgrado y profesorado: planificación, desarrollo y mejora del servicio de orientación profesional al alumnado en aula.

El órgano responsable de todo el procedimiento depende del Secretario General.

3.50.10.10 Prácticas

3.50.10.10.10 Planificación Prácticas

Anualmente el Dpto. de Prácticas elabora un Informe anual del Servicio de Prácticas Profesionales dónde, basándose en:

- Situación empresarial (mercado)
- Resultados conseguidos el año anterior y alineado a los Objetivos establecidos en los Servicios complementarios por el órgano responsable (Secretario General).
- Demanda esperada (según alumnos que hayan superado los créditos necesarios para optar al programa de prácticas)
- Otras variables que sean de interés.

Este informe es revisado y aprobado por la Secretaria General, y finalmente entregado al Vicedecano de Grado, Vicedecano de Postgrado y Decano, de tal forma que puedan apoyar y conocer las mejoras necesarias en la preparación del alumnado de cara a la demanda efectuada por las empresas en las valoraciones de prácticas.

El servicio de prácticas es ofrecido en los siguientes casos:

- **Grado:** Sólo podrá acceder a las prácticas voluntarias mientras esté realizando el programa (teniendo aprobados la mitad del nº de créditos del programa que esté cursando) y hasta recibir el Título. El alumno de Grado bajo el Plan nuevo de Estudios realizará prácticas obligatorias que serán valoradas por la Empresa y por ESIC, según se establece en el **Reglamento de la Materia de Prácticas de Grado**.
- **Postgrado:** para programas de perfil junior, desde el momento que el calendario de clases lo permita.

3.50.10.10.20 Desarrollo Prácticas

En el momento que los alumnos de un programa académico puede acceder al servicio de prácticas el Departamento interviene en una de las clases para explicar cómo el alumno puede obtener beneficios de las actividades gestionadas por este Departamento (cómo elaborar un C.V, conseguir contactos en empresas, etc....).

Dichas prácticas no se solaparán en ningún caso, con el horario lectivo del alumno por lo que siempre se salvaguarda desde el Departamento de prácticas la asistencia a clase.

El candidato de prácticas presenta al personal de ESIC Prácticas Empresariales su perfil y comenta sus inquietudes profesionales. Estos datos serán registrados en el departamento de prácticas en empresas.

El personal de ESIC Carreras Profesionales revisa posteriormente los datos y presenta al candidato el marco de funcionamiento del proceso y le orienta profesionalmente y, si procede, le asesora en la elaboración del C.V.

En el caso de empresas, el personal de carreras profesionales de ESIC junto con el de la propia Empresa, determinan el perfil práctico del candidato. Estos datos quedarán registrados en Prácticas Empresariales de ESIC por el personal de ESIC Prácticas Empresariales o por la propia empresa.

Las ofertas de prácticas empresariales se publican para que sean los respectivos candidatos quienes apliquen a aquellas que resulten de su interés.

En el proceso con las Empresas, ESIC se limita a la preselección de candidaturas en función del perfil y la presentación de dichos perfiles a la Empresa correspondiente. A partir de este momento el proceso de selección es exclusivamente materia de la empresa y el candidato.

Una vez seleccionado el candidato, la empresa comunica este hecho al personal de Prácticas Empresariales de ESIC. Acto seguido el personal de Prácticas Empresariales de ESIC emite el convenio marco que da cobertura a la práctica. Éste es firmado por un representante de la empresa y otro representante de ESIC, y adicionalmente el personal de Prácticas Empresariales de ESIC generará el Anexo de Incorporación del alumno seleccionado. Este documento es firmado por el propio alumno y por representantes de la Empresa y de ESIC.

Nota: Las prácticas siempre son gestionadas tomando como base el convenio marco universidad-empresa, la ley de protección de datos y la ley de enseñanza general sobre programas de cooperación educativa vigentes.

Para facilitar la gestión y el registro de candidaturas, así como de ofertas de prácticas y las respectivas empresas colaboradoras, el departamento dispone de un soporte informático. Será el responsable de cada sede junto con el responsable de Prácticas quienes decidirán su uso u otro alternativo.

Se informa de las ofertas que existen en ese momento y se envía el CV a la Empresa, si cumple el perfil solicitado por la misma. A continuación, ya es la Empresa quien se pone en contacto con el Alumno, y el Departamento de Prácticas Empresariales se pone más adelante en contacto con la Empresa y con los candidatos para hacer un seguimiento de la oferta. Por lo demás, el procedimiento es el mismo que el descrito en este documento.

Una vez finalizada la práctica, la empresa informa sobre el desempeño de la eficacia de la misma al Departamento de Prácticas de ESIC a través del **formato para la valoración de la eficacia de las prácticas**.

Los servicios de prácticas serán valorados por el alumnado siguiendo el **Procedimiento 5.80 Satisfacción de Clientes**.

5.10.20 Orientación Profesional

5.10.20.10 Planificación de la Orientación Profesional

Anualmente el Vicedecano de Grado y Postgrado, con el apoyo de la Dirección Académica de sus áreas, establecerán un **Informe sobre la oferta de Orientación Profesional** que se prestará al alumnado de su área respectiva, durante el año académico siguiente (período previo al inicio de curso académico).

Para la elaboración Informe, con el objetivo de asegurar una orientación profesional al alumnado, se analizarán:

- La información que aporta el Dpto. de Carreras y Prácticas Profesionales, sobre la situación actual, dado el conocimiento que ellos tienen del mercado.
- Profesorado de perfil profesional: profesorado proveniente de empresas que impartirán por programas/cursos.
- Estructura de Programas: número de asignaturas de enfoque profesional por programa/cursos.
- Contenidos de Programas: aseguramiento del enfoque profesional que deben tener determinadas materias.
- Tutores y Dirección de Programas y Departamentos: número de horas y personas dedicadas a la tutorización profesional al alumnado por programas/cursos. Se tendrán en cuenta los informes de tutores/directores de programa y departamento, del año anterior.
- Valoraciones de la Orientación Profesional del alumno del año académico anterior: puntos de mejora a tener en cuenta.
- Otros aspectos de interés.

Este Informe será valorado, revisado y en su caso aprobado por el Decano, e implicará su puesta en marcha.

5.10.20.20 Desarrollo de la Orientación Profesional

Una vez aprobado el Plan de Orientación Profesional, la Dirección Académica tanto de Grado y Postgrado lo pondrán en marcha en los diferentes ámbitos de implicación:

- Vicedecano de Grado y Dirección de Programas/Departamentos: selección del profesorado y la estructura y contenidos del programa/departamento a establecer.
- Tutores: desarrollar el plan de tutorización garantizando la orientación profesional.

Durante todo el desarrollo habrá una supervisión y revisión del Vicedecano de Grado o Postgrado, respectivamente.

Los Servicios de Orientación Profesional serán valorados a través de las encuestas de satisfacción siguiendo el procedimiento 5.80 Satisfacción de Clientes.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)

Ed.1



Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para la gestión desde la planificación, desarrollo, seguimiento, revisión y mejora, del servicio de carreras profesionales que ofrece ESIC a través del Dpto. de Carreras Profesionales	
Ámbito de aplicación:	Estudiantes de programas académicos de grado y postgrado	
Implicados:	Secretario General Departamento Carreras Profesionales Antiguos Alumnos Empresas	
Responsable del proceso:	Director de Carreras y Prácticas Profesionales	
Otros documentos pertinentes:	3.50 Servicios Complementarios 5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) POST.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación EXE.3.40 Formación, Aprendizaje y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Registro de cada candidato que solicita inserción laboral Plan anual del Servicio de Carreras Cv del candidato Oferta de puesto laboral	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad Fecha: 24 Mayo 2010	Director de Carreras y Prácticas Profesionales Fecha: 24 Mayo 2010	Secretario General Fecha: 24 Mayo 2010

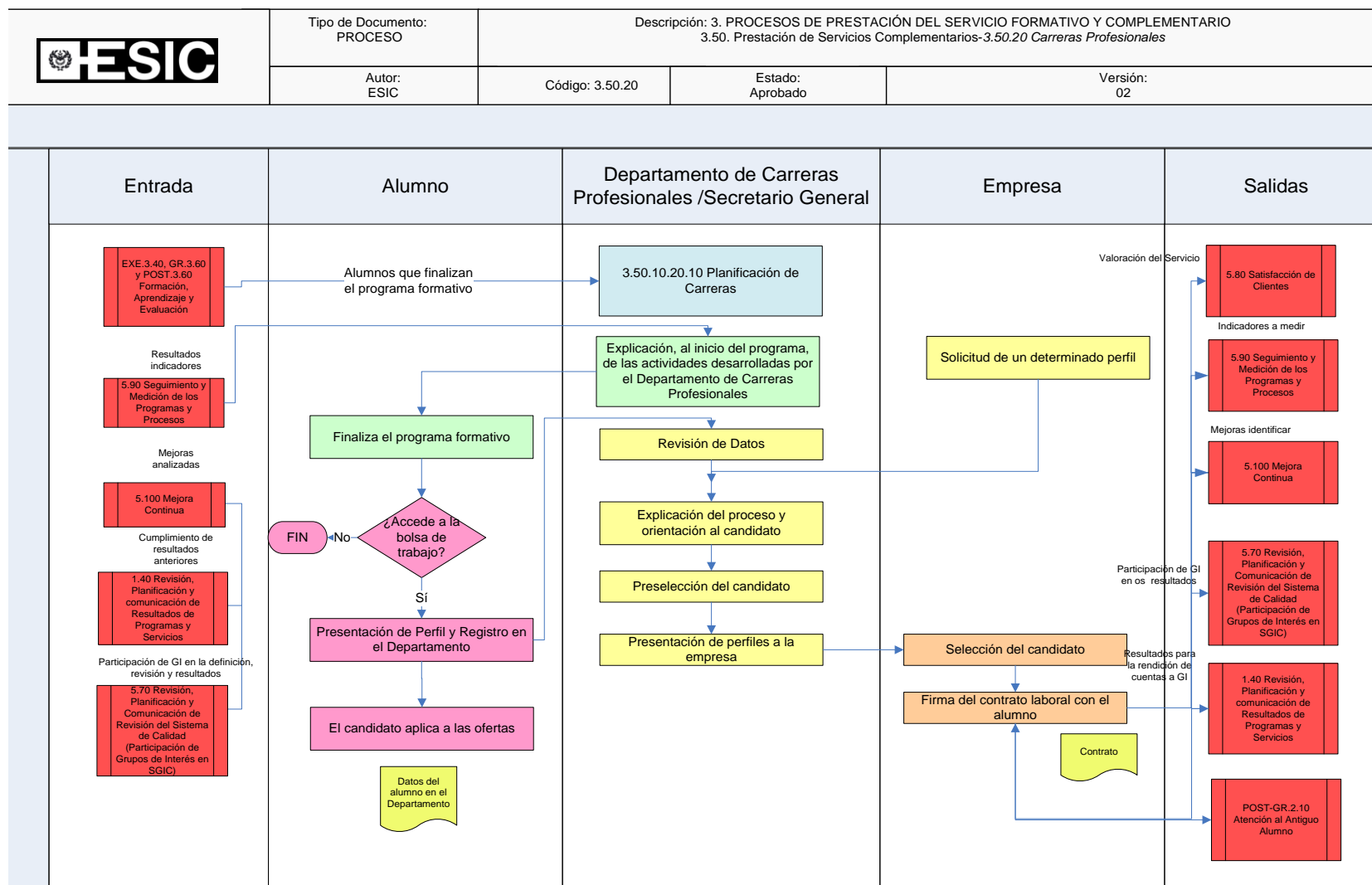
3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral) Ed.1



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
Fecha de interés:	Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión
Indicadores Propuestos:	% EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE CARRERAS PROFESIONALES (% de las ofertas gestionadas que se traducen en colocaciones)

3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)

Ed.1



3.50.20.10 Carreras Profesionales (inserción laboral)

3.50.20.10. Planificación de Carreras

Anualmente el Dpto. de Carreras elabora un **Plan para la oferta de Carreras Profesionales del siguiente año académico para el antiguo alumno**, basándose en:

- Situación empresarial (mercado)
- Resultados conseguidos el año anterior y alineado a los Objetivos establecidos en los Servicios complementarios por el órgano responsable (Secretario General).
- Demanda esperada
- Otras variables que sean de interés.

El Plan será propuesto desde la Dirección del Dpto. de Carreras Prof. al Secretario General quién revisará y si procede aprobará.

3.50.20.20 Desarrollo Carreras Profesionales

Cuando un alumno finaliza el programa puede acceder a la bolsa de trabajo (según procedimiento **POST/GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación**). En el caso de la División de Executive Education, es en los programas superiores de Alta Dirección cuando los participantes pueden acceder a la bolsa de trabajo (los programas de convocatoria abierta con duración superior a 140h) (según procedimiento **EXE.3.40 Formación, Aprendizaje y Evaluación**). En Granada y Bilbao el alumno puede acceder al servicio de carreras profesionales desde el momento en que realiza la matriculación.

En general, las ofertas son por localización geográfica, así cada Campus gestiona las Prácticas y Carreras profesionales de su área geográfica, pudiendo canalizar candidatos propios a otros Campus por petición del propio interesado o por intereses de una empresa que desea cubrir puestos en otra localización.

En el caso de socios locales estas actividades son coordinadas entre el propio socio local y el departamento de carreras profesionales de ESIC.

El proceso es igual al de servicio de Prácticas, ver procedimiento **3.50.10. Prácticas (Orientación Profesional)**, solo que una vez seleccionado el candidato, se firma un contrato laboral entre la empresa y el interesado, encontrándose ya ESIC al margen.

En Barcelona, será el personal del Campus quien explique a los alumnos el funcionamiento del servicio para publicar una oferta. Para ello envían a las empresas el "Acuerdo de Colaboración", con el que estas pueden acceder gratuitamente al servicio de Carreras Profesionales, pudiendo publicar su logo en la website, obtener importes becados en todos los programas formativos, asistencia a conferencias, etc. Acto seguido, la empresa puede insertar la oferta en la web, habilitada para ello, en el apartado Carreras Profesionales / Empresas Colaboradoras, donde todos los alumnos de ESIC Barcelona pueden acceder a dicha oferta, pudiendo comunicar al personal de ISM-ESIC su interés en participar en el proceso de selección.

El Dpto. de Carreras es supervisado por la Dirección de dicho Dpto., en el campus de Pozuelo, en el resto de campus es supervisado desde la Dirección del Campus. El Director del Dpto. de Carreras de Pozuelo apoyará el desarrollo de actividades del resto de campus y coordinará las acciones llevadas a cabo para todo el servicio de carreras.

El órgano que supervisa el servicio de carreras profesionales (último responsable) es el Secretario General.

El servicio de carreras profesionales será valorado por el antiguo alumno que haya hecho uso del servicio a través del plan de encuestas siguiendo el procedimiento 5.80 Satisfacción de Clientes.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

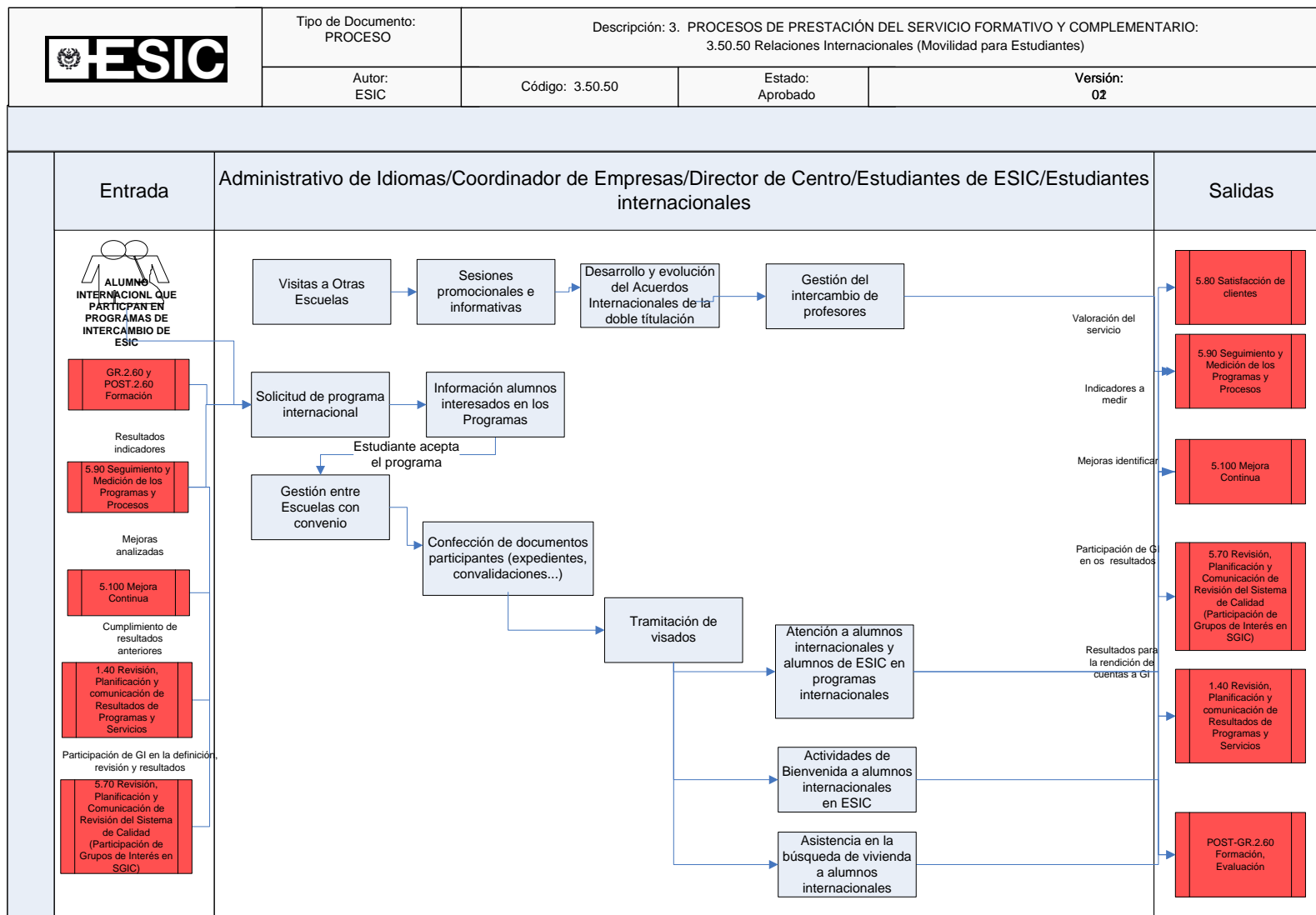
3.50.50 Movilidad (Relaciones Internacionales) Ed.0



Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento de movilidad de alumnos, profesores y staff de ESIC a través de Convenios.	
Ámbito de aplicación:	Grado y Postgrado	
Implicados:	Decano Departamento Relaciones Internacionales Direcciones académicas de grado y postgrado y profesorado de estas áreas. Estudiantes de grado y postgrado ESIC Personal de Gestión de grado y Postgrado de ESIC Universidades	
Responsable del proceso:	Decano	
Otros documentos pertinentes:	3.50 Servicios Complementarios 5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) POST.3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación GR.3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Convenios Internacionales Expediente Alumno Extranjero en programas de ESIC Expediente Alumno de ESIC cursando programas por convenios Formulario Solicitud de Profesor Movilidad Learning Agreement del Alumno Política de Movilidad para Estudiantes Política de Movilidad para Profesores Formulario Fin periodo Estudiantes Formulario Fin periodo Profesores Informe sobre las movilidades tanto de estudiantes y profesores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Relaciones Internacionales	Decano
Fecha: 14 septiembre 2012	Fecha: 14 septiembre 2012	Fecha: 14 septiembre 2012

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad</p> <p>Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos</p>
Fecha de interés:	<p>Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión</p> <p>Plan anual (previo inicio año académico)</p> <p>Desarrollo de las actividades todo el año.</p>
Indicadores Propuestos:	<p>Nº INTERCAMBIOS INTERNACIONALES (alumnos, profesores, staff)</p> <p>Nº CONVENIOS</p>

3.50.50 Movilidad (Relaciones Internacionales) Ed.0



Como parte de los servicios complementarios que se prestan en la Escuela se encuentran Movilidad para los diferentes grupos de interés de la Escuela, estudiantes, profesores y personal de gestión.

Para **Estudiantes**, este proceso se inicia, para movilidad de estudiantes, desde el momento de la matriculación de los alumnos según **GR/POST.2.30 Matriculación**.

Este servicio consta de dos procedimientos diferenciados, una para grupos de interés del extranjero que desean tener movilidad hacia ESIC, y otra de grupos de interés de ESIC que desean movilidad en alguna Universidad en el extranjero:

- Movilidad hacia Universidades Extranjeras (Convenio Erasmus y Privados)
- Movilidad hacia ESIC (Convenio Erasmus y Privados)

Para **Profesores y Personal de Gestión**, la movilidad se da de forma continuada a través de la gestión del Comité de Movilidad de Profesores, y Dirección General de ESIC, respectivamente.

En paralelo a la movilidad de estudiantes y profesores, así como personal de gestión, se desarrolla el proceso de **formalización de Convenios**. El órgano responsable de todo el procedimiento depende del Decano, y es gestionado por el Dpto. de Relaciones Internacionales.

3.50.50.10 Gestión Convenios (Convenio Oficiales Erasmus y Privados)

El Dpto. de Rel. Internacionales hace una selección de Universidades de interés según disciplina de los programas que se desarrollan en ESIC (Marketing, Administración de Empresas y Publicidad, y según vayan requiriéndose otras disciplinas).

1. Selección de Universidad de interés
2. Filtro de Universidad según Disciplina
3. Envío de Convenio Tipo
4. Si la Universidad y ESIC tiene un preacuerdo, el Dpto. de Relaciones de ESIC visita la Sede de la Universidad extranjera, siempre que se considere adecuada la visita.
5. La Dirección Académica correspondiente al Programa implicado/s en el convenio revisa y aprueba el acuerdo previo a la firma.
6. Firma de Acuerdo Convenio y Firma. En el convenio se determina:
 - a. Número de alumnos con movilidad por año, semestre u otros periodos (dos o tres años),
 - b. Número de profesores con movilidad por semanas o días u horas de impartición. El pago a profesores dependerá de si es Convenio oficial o privado.
7. El Dpto. de Rel. Internacionales hace promoción de los convenios a los alumnos en todos sus cursos y campus cada año. Para la movilidad de profesorado se hace vía Vicedecanos y Director de Rel. Internacionales.

El Dpto. de Rel. Internacionales va ajustando demanda de alumnos y profesores a los acuerdos marcados con cada universidad, y en caso de que exista un excedente renegocia una ampliación si fuera necesario.

3.50.50.20. Movilidad de Estudiantes de ESIC a otras Universidades

Los Alumnos de ESIC que solicitan movilidad en todo momento continúan pagando su programa académico a ESIC, siguiendo lo establecido en la Política de Movilidad para Estudiantes de ESIC. En el caso de Convenios oficiales el alumno recibe una asignación económica directamente del organismo oficial que lo regula. En caso de ser convenio privado, el alumno no percibe ninguna asignación.

Dependiendo del tipo de convenio el alumno puede cursar un programa de movilidad (oficial o privada) o dos cursos (convenios privados). Cuando un alumno desarrolla dos cursos de movilidad suele ser primer año en Europa y en segundo año en cualquier otro continente (normalmente Estados Unidos o China, dependiendo de los convenios existentes)

Candidaturas: el alumno solicita movilidad según su perfil idiomático.

Convenio Privado: Presentación de Expedientes de Alumnos candidatos a Universidades destino (entre enero y abril de cada año). Sin haber finalizado el expediente académico completo, pero con el expediente académico adecuado hasta la fecha de solicitud según la nota de corte que establece cada Universidad destino, se envía a la Universidad Destino.

En caso de que se produzca una mayor demanda de candidaturas a plazas, se renegocia para que puedan tener movilidad todos los alumnos que lo solicitan.

La nota académica se calcula de todo el expediente académico hasta finalización del curso académico previo a cursar el programa de movilidad.

Si el alumno bajara sus calificaciones por debajo de la nota establecida por convenio puede salir fuera del programa de movilidad. Si no existiera plaza para todas las candidaturas los alumnos irán ocupando plazas por orden de solicitud y nota académica.

Convenio oficial Erasmus: Cada programa académico de grado tiene un Coordinador Académico Erasmus responsable de acordar y cerrar un **Learning Agreement** para cada Alumno que va a desarrollar un programa de movilidad Erasmus.

- i. Existe un procedimiento de asignación según nota media ponderada entre todas las notas académicas del programa cursado, a la cual se le suma una bonificación en función a la nota de idioma (según tablas vigentes en el Dpto. de Rel. Internacionales).
- ii. Una vez se solicitan las candidaturas, se realiza el cálculo de la media ponderada y por el cual salen rankeados todas las candidaturas.
- iii. Los alumnos podrán seleccionar Universidad destino en función al orden que ocupan en el Ranking de notas, y así ir ocupando las plazas que existen por Universidades de destino.
- iv. Una vez el alumno ha seleccionado la Universidad destino debe presentar un Borrador del Learning Agreement al Coordinador Académico Erasmus en ESIC.
- v. El coordinador académico Erasmus revisa, modifica en caso de ser necesario, y aprueba el Learning Agreement
- vi. El alumno lleva el Learning Agreement aprobado desde ESIC al inicio de programa en Universidad destino para su matriculación en las asignaturas acordadas. Si se hubiera anulado alguna/s asignaturas o no existiera plaza debe negociar una revisión del Learning Agreement con su Coordinador Académico.

Si el alumno regresara de un programa de movilidad no habiendo cursado un mínimo de 60 créditos o 30 créditos, según programa convenio cursado anual o semestral respectivamente, el Coordinador Académico indicará los créditos que el alumno deberá cursar en ESIC a su regreso.

Durante el programa de movilidad el alumno recibe asistencia por parte del Dpto. de Rel. Internacionales de la Universidad de Destino y también del Dpto. de Rel. Internacionales de ESIC.

Al finalizar el programa de movilidad el estudiante debe cumplimentar el Formulario Fin periodo Estudiantes (tanto para convenios Erasmus como Convenios Privados), y remitirlo al Dpto. de Relaciones Internacionales.

Además, el alumno recibirá vía electrónica un cuestionario de satisfacción de programa de movilidad cursado que deberá responder anónimamente, donde valorara los aspectos referentes al programa de movilidad cursado, y sirva de apoyo a la mejora continua del proceso de movilidad de la Escuela.

3.50.50.30. Movilidad de Estudiantes procedentes de otras Universidades a ESIC

Los alumnos extranjeros que deciden cursar un programa de movilidad en ESIC realizan el mismo proceso que los alumnos de ESIC en sus Universidades de origen.

El Dpto. de Rel. Internacionales de ESIC ofrece una Jornada de Bienvenida al inicio de curso académico para los alumnos que vienen a ESIC a través de programas convenio.

3.50.50 Movilidad (Relaciones Internacionales) Ed.0



Durante el curso el Dpto. de Rel. Internacionales de ESIC da apoyo al alumno extranjero en ESIC a través de reuniones periódicas y peticiones individualizadas que vayan surgiendo.

Además, el alumno recibirá vía electrónica un cuestionario de satisfacción de programa de movilidad cursado que deberá responder anónimamente, donde valorara los aspectos referentes al programa de movilidad cursado, y sirva de apoyo a la mejora continua del proceso de movilidad de la Escuela.

3.50.50.40 Movilidad Profesorado

La movilidad de profesorado se gestionará a través de la **Comisión de Movilidad del Profesorado** basándose en la Política de Movilidad de Profesorado de ESIC.

La Comisión de Movilidad del Profesorado está formada por Decano, Vicedecano de Grado, Vicedecano de Postgrado y Director de Relaciones Internacionales.

El Profesorado que desee cursar un programa de movilidad, y cubriendo los criterios establecidos por la Política de Movilidad, solicitará la movilidad a través del Formulario "**Solicitud de Programa de Movilidad para Profesorado**". Se deberá seguir la Política de Movilidad para Profesorado de ESIC vigente, y seguir criterios y pautas para la tramitación de la solicitud.

Una vez finalizado el programa de movilidad, el profesor deberá cumplimentar el **Formulario Fin periodo Profesores** (tanto para convenios Erasmus como Convenios Privados), y remitirlo al Dpto. de Relaciones Internacionales.

Anualmente la **Comisión de Movilidad** deberá extraer un **Informe sobre las movilidades tanto de estudiantes y profesores**, con los hitos más importantes tanto cuantitativos como cualitativos y llegar a unas conclusiones y propuestas de mejora para el curso académico siguiente. (El periodo adecuado para dar por cerrado el curso académico y emisión y entrega de informe al Comité de Dirección es el mes de Septiembre, haciendo balance de la movilidad de profesores y estudiantes del período académico anterior).

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partida, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

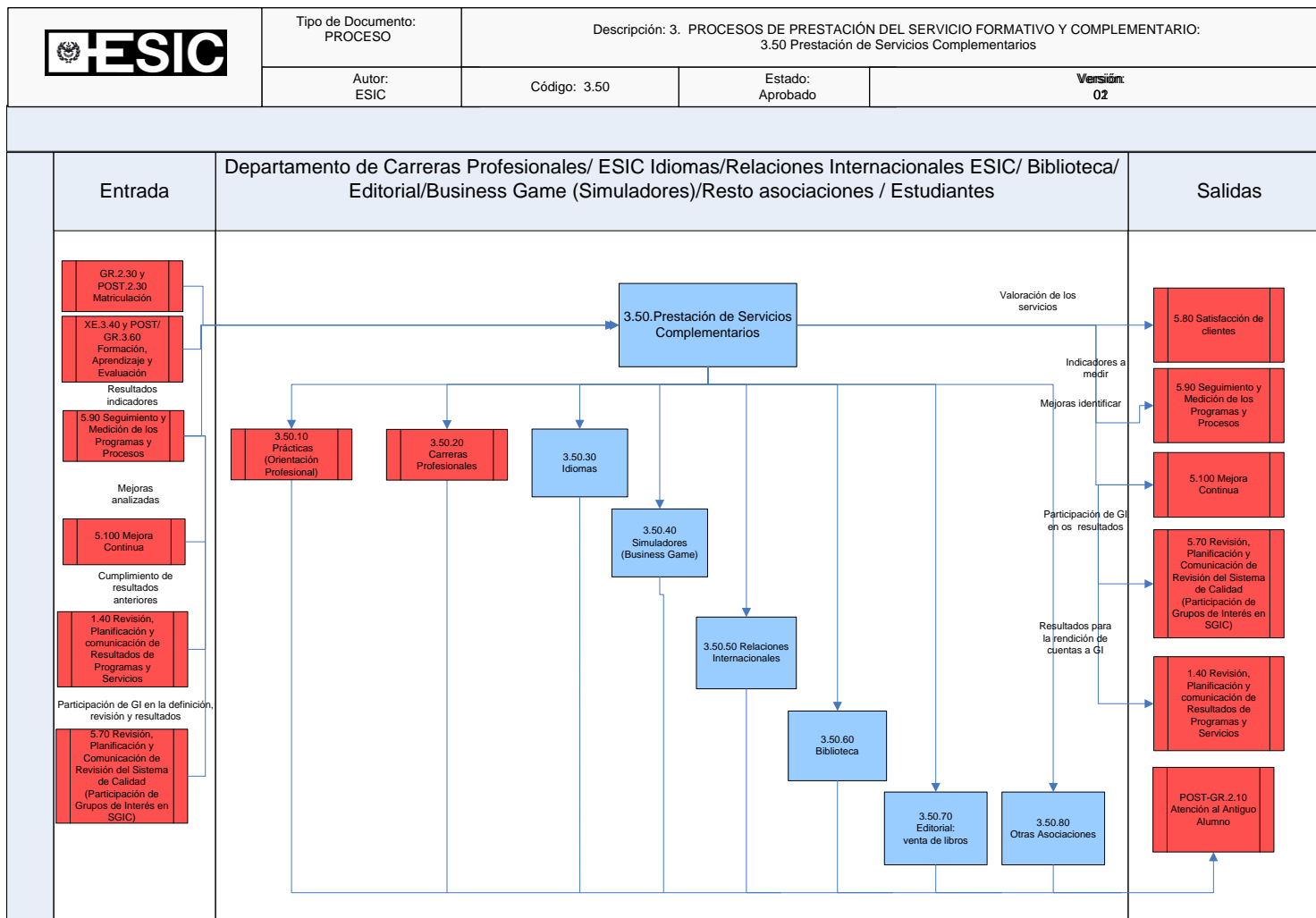
3.50.70 Editorial y Venta de Libros Ed- 0



Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento a seguir para Editorial y Venta de Libros que presta ESIC.	
Ámbito de aplicación:	Personal de Editorial y Venta de Libros y todos los grupos de interés de Esic.	
Implicados:	Secretario General Editorial/Venta de Libros Biblioteca Estudiantes Profesores Autores	
Responsable del proceso:	Director de Editorial	
Otros documentos pertinentes:	3.50.Servicios Complementarios 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) GR. 3.30 Documentaciones POST.3.30 Documentaciones 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.80 Satisfacción de Clientes Política de Documentaciones	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Gestor de Editorial Gestor de Venta de Libros Documentaciones (Libros, Cuadernos de Documentaciones, etc.) Contratos Autores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Editorial	Secretario General
Fecha: 28 junio 2012	Fecha: 28 junio 2012	Fecha: 28 junio 2012

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Editorial y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos</p> <p>Ley de Propiedad Intelectual</p> <p>Ley de Protección de Datos</p>
Fecha de interés:	Confección Presupuesto y objetivos anuales y plurianuales, planificación curso académico y realización de Memoria Académica y Planes de Mejora, así como Memoria de Gestión
Indicadores Propuestos:	VOLUMEN, COSTE Y BENEFICIO DE LAS DISTINTAS LINEAS DE TRABAJO DE LA EDITORIAL

3.50.70 Editorial y Venta de Libros Ed- 0



El Área Editorial constituye la proyección de ESIC en el mundo de las publicaciones, aportando la investigación y divulgación de temas de economía, empresa y marketing.

Su fondo editorial, en constante renovación, aspira a ofrecer a los profesionales, a los estudiosos y a cuantos quieran comprender las líneas básicas del funcionamiento de las instituciones económicas, de los negocios y de los mercados, un insustituible material de reflexión y de trabajo.

Los alumnos de ESIC y otros grupos de interés pueden acceder a la compra del fondo de la editorial, o bien, on line a través de la web de ESIC o bien en nuestros puntos de venta en cualquier campus de ESIC.

3.50.70 Editorial: Venta de Libros

A. LIBROS

3.50.70.10 Selección: Evaluadores

Viabilidad

La Editorial puede recibir el manuscrito entero o una parte del libro (un capítulo) para analizar si es viable o no. En caso afirmativo se comunica al Autor para que en caso de que haya enviado una parte lo finalice y pasar a la fase siguiente. En caso negativo se envía respuesta justificada al Autor y finaliza el proceso.

Revisión Ciega

La Editorial remite el manuscrito a un Revisor de la Editorial según temática a tratar. Si es posible por tiempo y presupuesto se realizan dos revisiones ciegas.

Opciones posibles de la revisión:

- Se rechaza íntegramente el manuscrito. Finaliza el proceso. FIN
- Se acepta con modificaciones que se envían al Autor para su revisión y entrega a la Editorial
- Se acepta íntegramente el manuscrito

Se continúa en **3.50.70.30. Contrato con Autor**

B. REVISTAS

El Comité Científico de cada revista realiza la selección y revisión de artículos que reciben para su publicación. Se continúa en **3.50.70.30. Producción**, con el material que hayan seleccionado.

C. CUADERNOS DE DOCUMENTACIÓN

La selección y aprobación se realiza siguiendo el procedimiento **POST.3.30 Documentación**. La primera Revisión la realiza el Director del Programa de quién depende el autor/profesor. La Prueba de Viabilidad revisión y aprobación la realiza el Director responsable de esta actividad en el área de postgrado, quién revisa y aprueba si procede. En caso de aprobación se enviaría a la Editorial para su proceso de producción.

Se continúa en **3.50.70.20. Contrato con Autor**

D. NOTAS TÉCNICAS

La selección y aprobación se realiza siguiendo el procedimiento **GR.3.30 Documentación**. La primera Revisión la realiza el Director del Departamento Académico de quién depende el autor/profesor. La Prueba de Viabilidad la realiza el Vicedecano del área, quién revisa y aprueba si procede. En caso de aprobación se enviaría a la Editorial para su proceso de producción.

Se continúa en **3.50.70.30. Contrato con Autor**

3.50.70.20. Contrato con Autor

Una vez el manuscrito ha sido revisado y superado la fase **3.50.70.10 Selección: Evaluadores** se firma el contrato con el autor.

3.50.70.30. Producción

Primero se realiza una primera Galerada y se remite al Autor, quien revisa y corrige, y remite de nuevo. Se realiza una Galerada corregida que se remite de nuevo al autor quién revisa y envía sus revisiones. Este proceso es cíclico y se puede realizar hasta 2 o 3 veces.

Por último, se hace el filmado de la Galerada última corregida y revisada por autor (una vez no requiere de más cambios).

En paralelo a la producción se realiza el diseño de Cubierta (portada, contra, lomo y solapas).

Finalizada la fase de producción, se envía a imprenta.

3.50.70.40. Imprenta

Se realiza la impresión en número de ejemplares que se hayan indicado de la maquetación última de la fase de producción.

El precio se fija una vez se conocen todos los costes.

3.50.70.50. Promoción y Venta

1. El Responsable de Promoción, aproximadamente 15 días antes de la entrega del Libro u Documento producido en Editorial, envía los datos técnicos a los Distribuidores y Librerías.
2. El Responsable de Administración, una vez el Libro u otro Documento está recibido en la Editorial se registran en el Programa de Contabilidad y Gestión de la Editorial, además el Responsable de Promoción lo registrar en el catálogo de la web de la Editorial.
3. El Responsable de Almacén recepciona el pedido y se registra el stock en el Programa AGC por parte de Administración.
4. El Responsable de Administración realiza los albaranes para enviar a distribuidores nacionales y autores.
5. El Responsable de Promoción comunica la Ficha Técnica del Libro o Documento a Clientes, Distribuidores, Bibliotecas, Prensa y otros colectivos de interés.
6. Desde Almacén se envían los libros a Autores y distribuidores.
7. Recepción de pedidos en Administración.

1---->2 y 3----->4 y 5--->6
----->7

Protocolo de venta

1. **Recepción de pedidos** los recoge el Responsable de Administración.
2. **Elaboración de Albarán**, Desde Administración se realizan albaranes de envío a Distribuidores nacionales y a los autores.
3. **Elaboración de pedido físico**, El Responsable de Almacén prepara y hace los envíos según llegan.
4. **Envío del pedido** por parte del Responsable de Almacén.
5. **Cobro de pedido**.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4

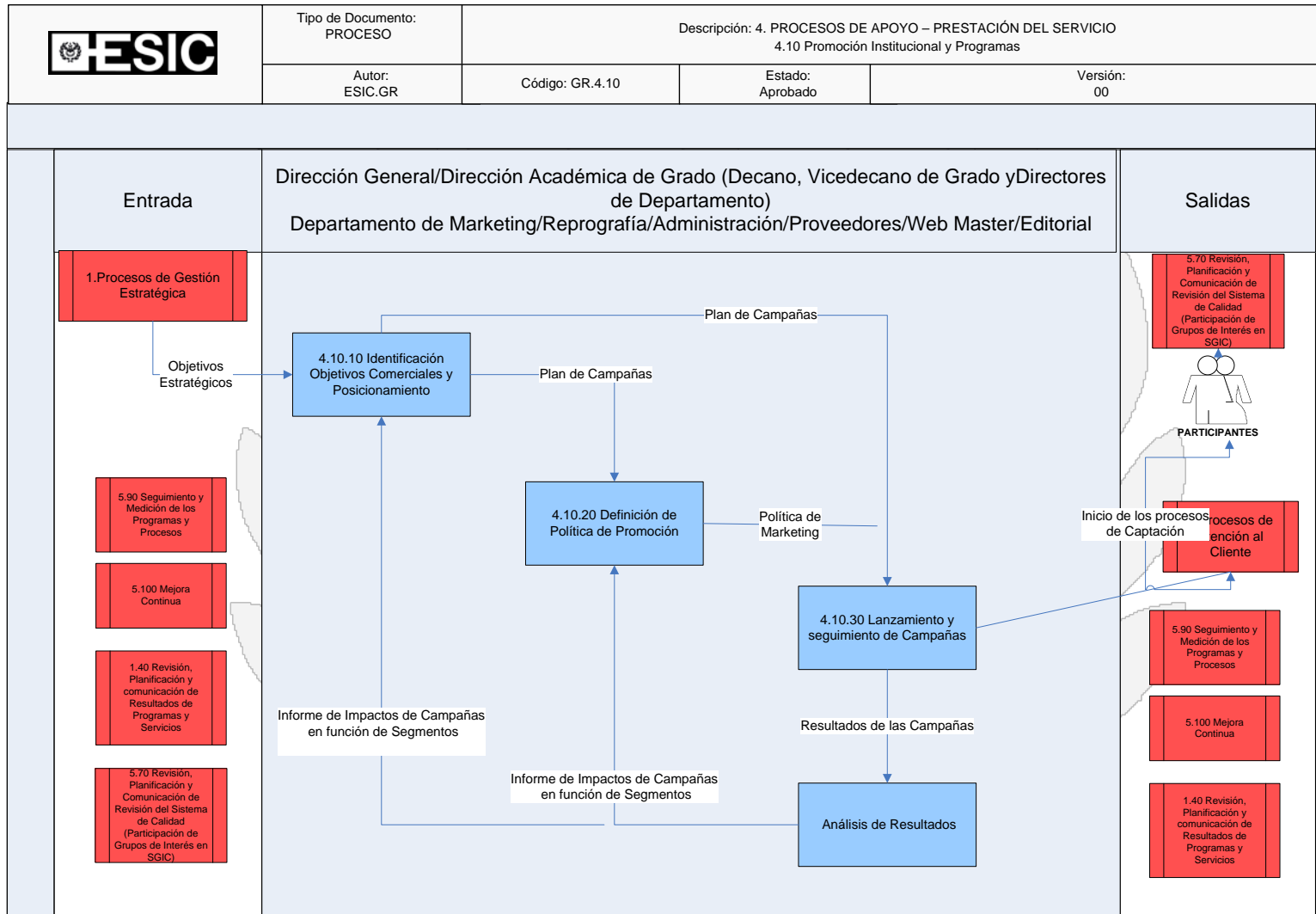


Objetivo y Finalidad:	Definir el procedimiento para la identificación de los objetivos comerciales y el posicionamiento de la Escuela, y para el lanzamiento y seguimiento de las diferentes campañas que se lleven a cabo	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Director de Marketing Dirección General Dirección Académica de Grado (Decano, Vicedecano de Grado y Directores de Departamento) Departamento de Marketing Reprografía Administración Proveedores Web Master Editorial	
Responsable del proceso:	Director de Marketing	
Otros documentos pertinentes:	Política de Promoción Institucional y Programas Política de Mantenimiento de Canales Webs de ESIC Política de Firmas para el Personal Docente y No Docente de ESIC 4.50 Compras y Proveedores 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Objetivos estratégicos Plan de Campañas Informe de Impactos de campañas en función de segmentos Folletos y carteles Revistas Web de ESIC Anuncios en medios	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Marketing	Dirección Comercial, Comunicación y Marketing
Fecha: 1 septiembre 2012	Fecha: 1 septiembre 2012	Fecha: 1 septiembre 2012

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Estudiantes • Personal de Gestión • Sociedad: padres y profesores de secundaria 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Política de Promoción Institucional y Programas Directrices generales para la elaboración de programas formativos de ESIC Normativa propia de ESIC. Manual de imagen corporativa de ESIC
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	<p>Grado de efectividad de las campañas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAMPAÑAS ON LINE: <ul style="list-style-type: none"> - Media mensual de Tipo de Tráfico en la Web de ESIC: Visitas; Usuarios únicos; Páginas vistas; % nuevas visitas; Tiempo medio en visitas (minutos) - %Orígenes de tráfico en la página esic.es: Motores de búsqueda; Tráfico directo; Web de referencia - % Seo vs Sem: Posicionamiento orgánico; Posicionamiento pago - Nº Peticiones de información a través de esic.es: leads en master; leads en postgrado; leads en grado - Campaña en adwords. Sistema de medición CTR: Ratio de impresiones entre clics % de rebote - Medición % calidad de bases de datos de Email marketing: clics; solicitudes de información; descarga o impresión de folletos/documentación... • CAMPAÑAS OFF LINE: <ul style="list-style-type: none"> - Nº de Inscripciones por como nos conociste (Información obtenida de los formularios de inscripción): Recomendación personal; online; prensa; radio; otros

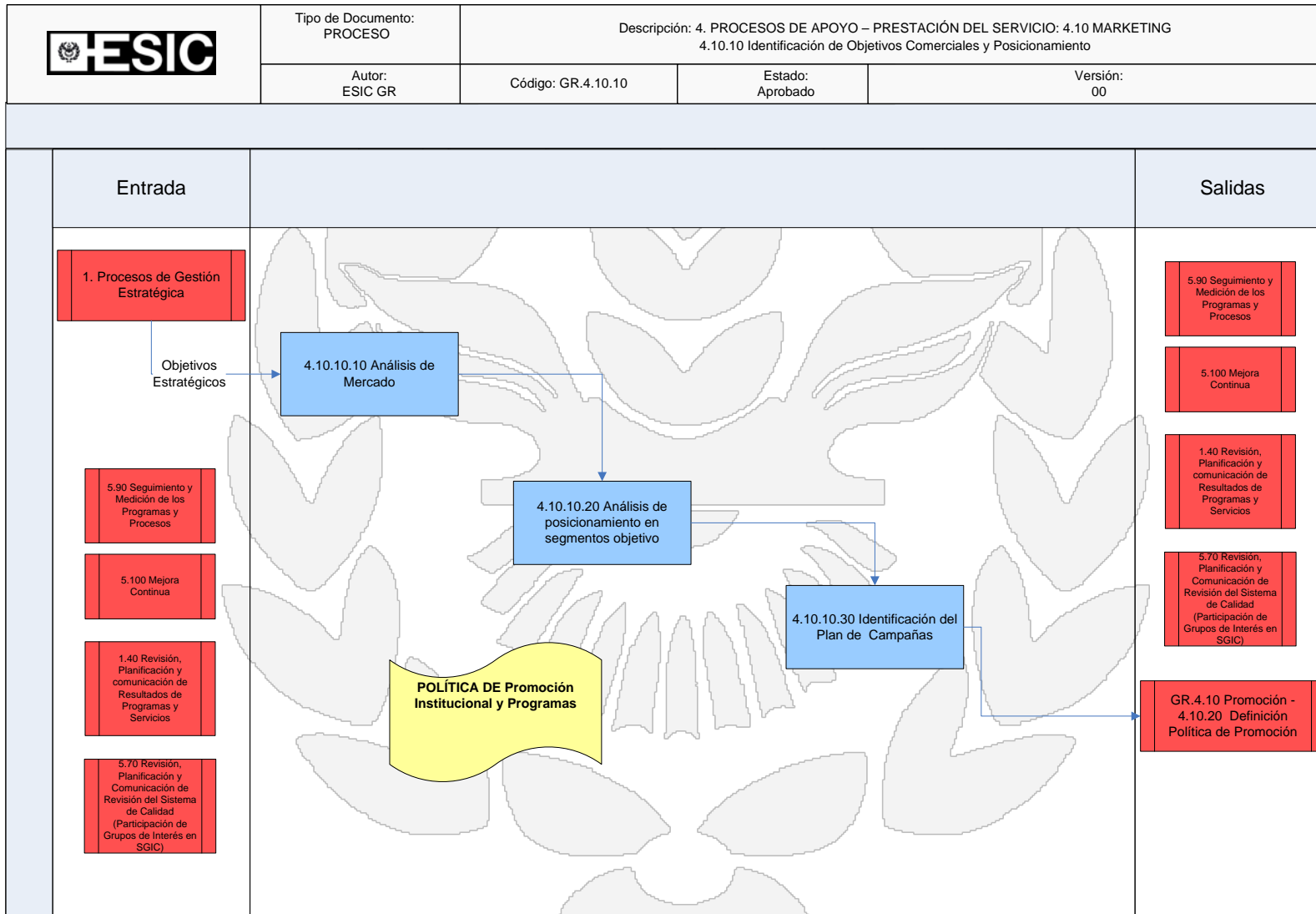
GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



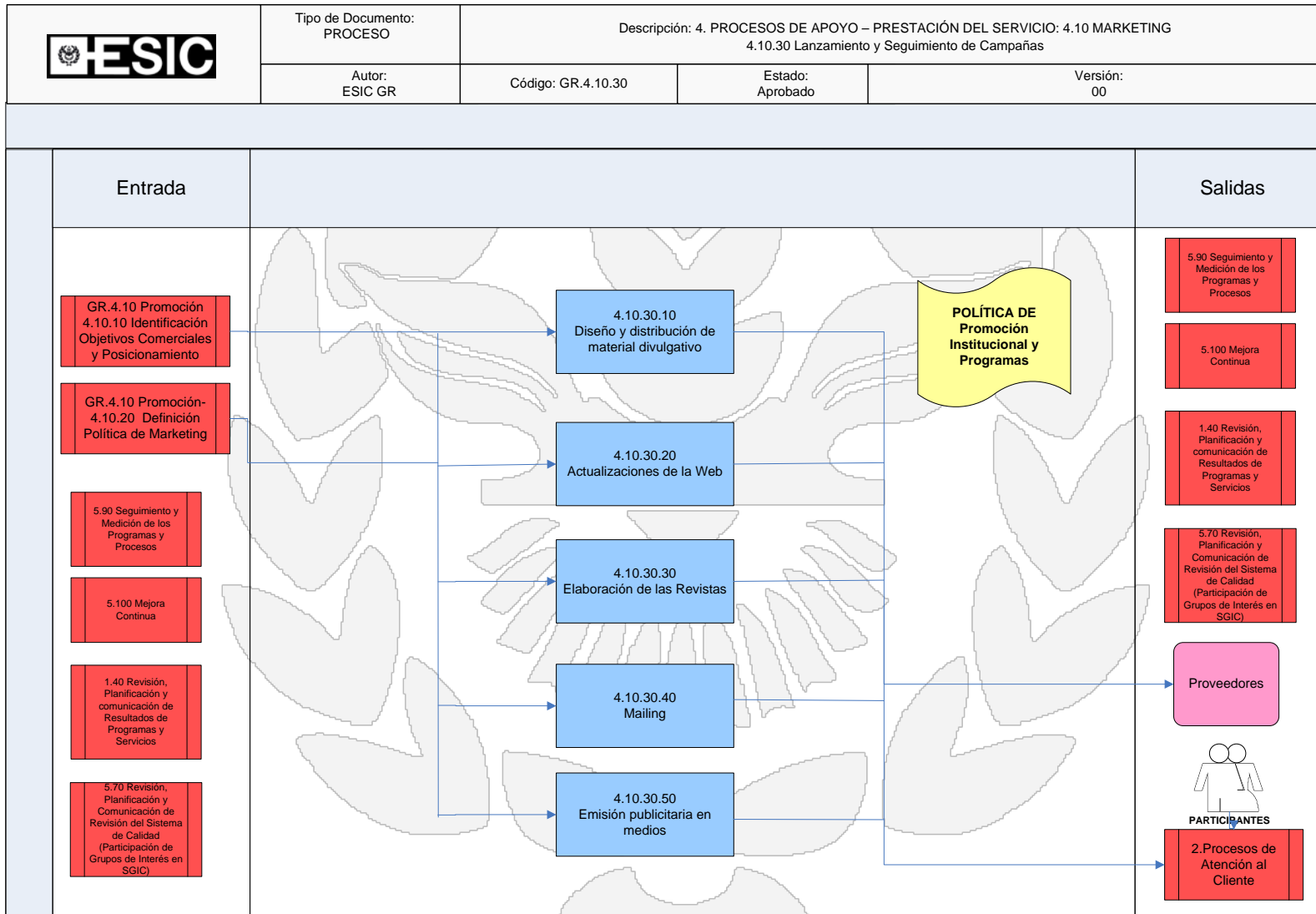
GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4

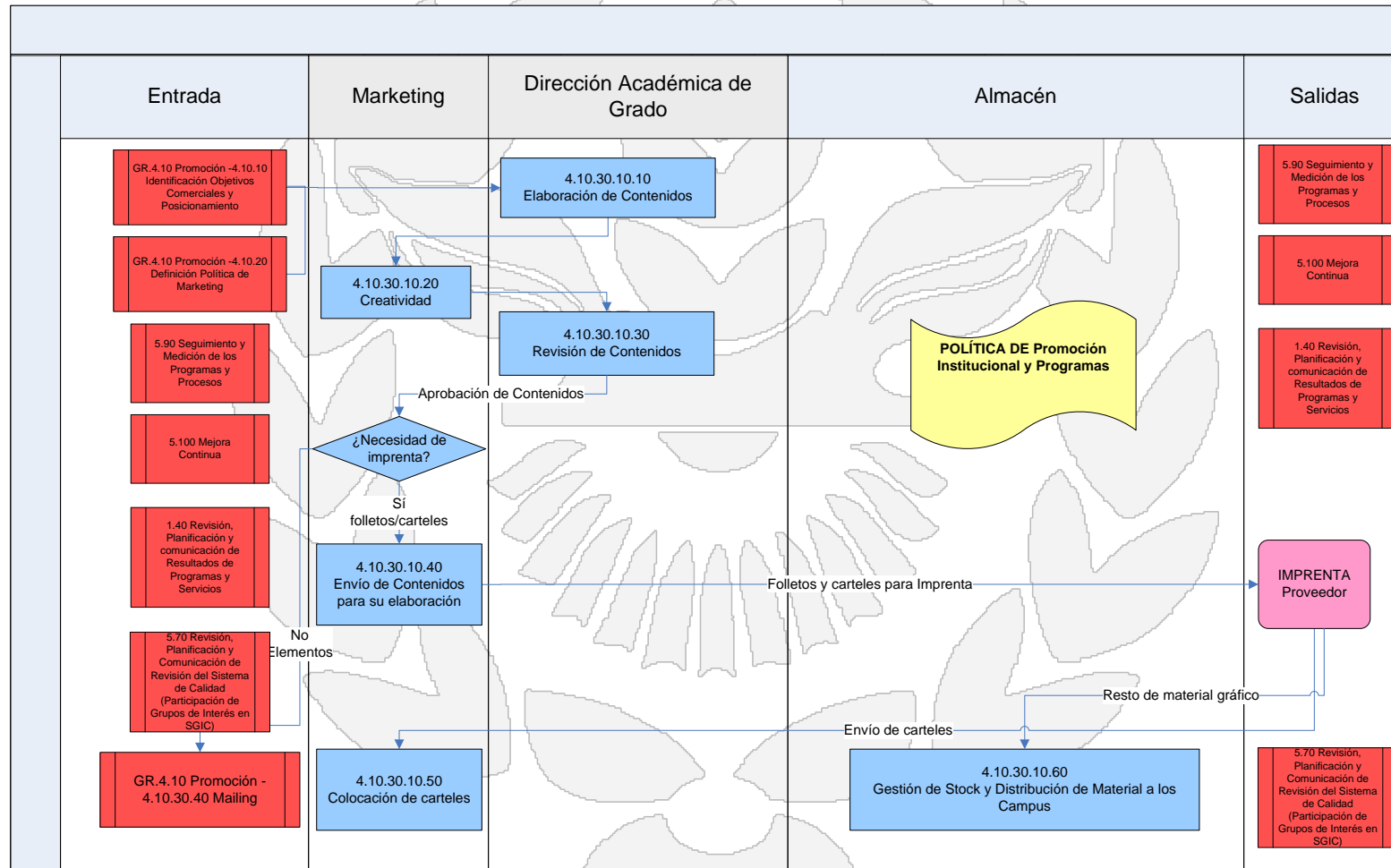


GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 4.10 MARKETING 4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de campañas 4.10.30.10 Diseño y distribución de material divulgativo		
	Autor: ESIC.GR	Código: GR.4.10.30.10	Estado: Aprobado	Versión: 00

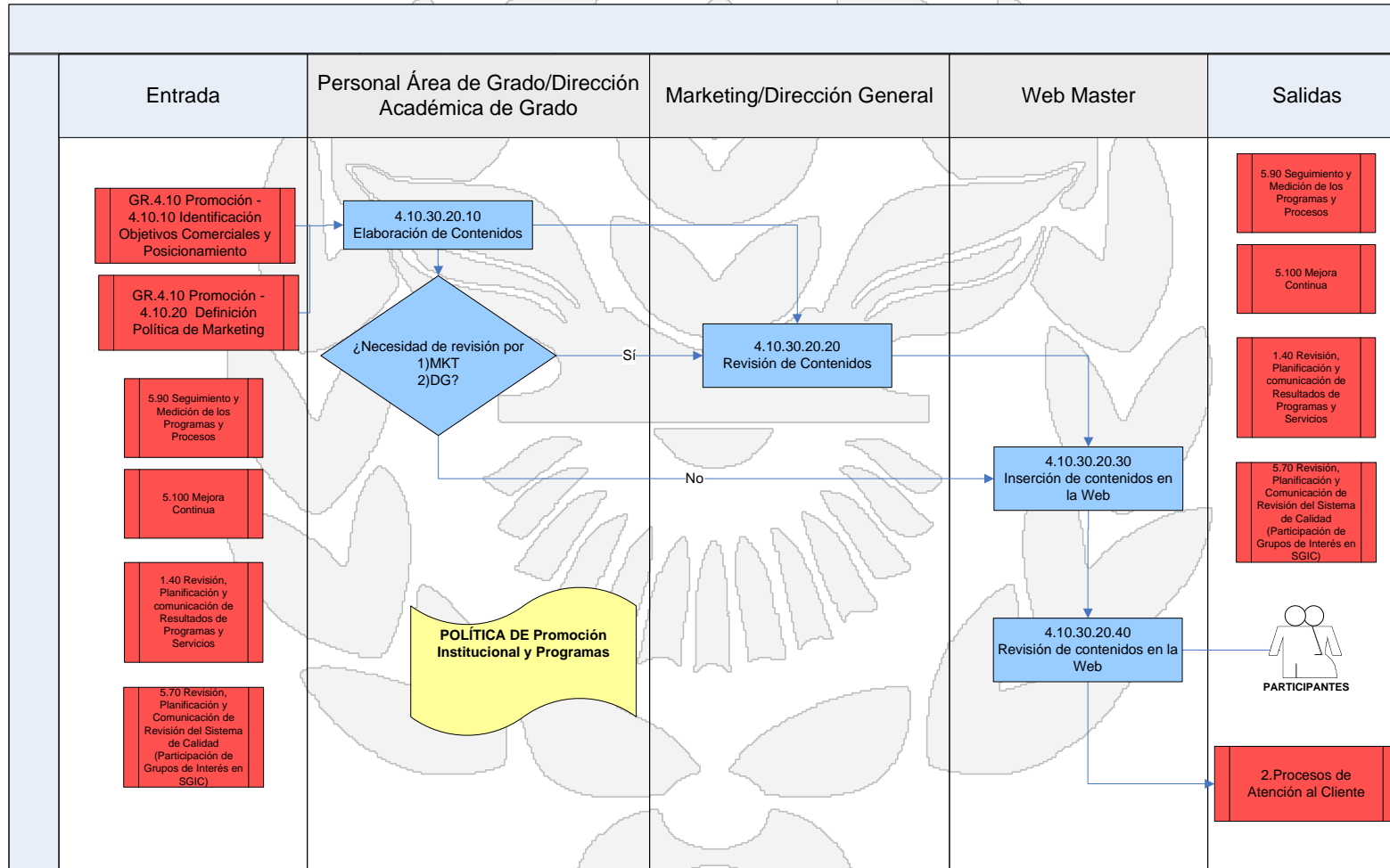


GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 4.10 MARKETING 4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de campañas 4.10.30.20 Actualizaciones de la Web		
	Autor: ESIC GR	Código: GR.4.10.30.20	Estado: Aprobado	Versión: 00

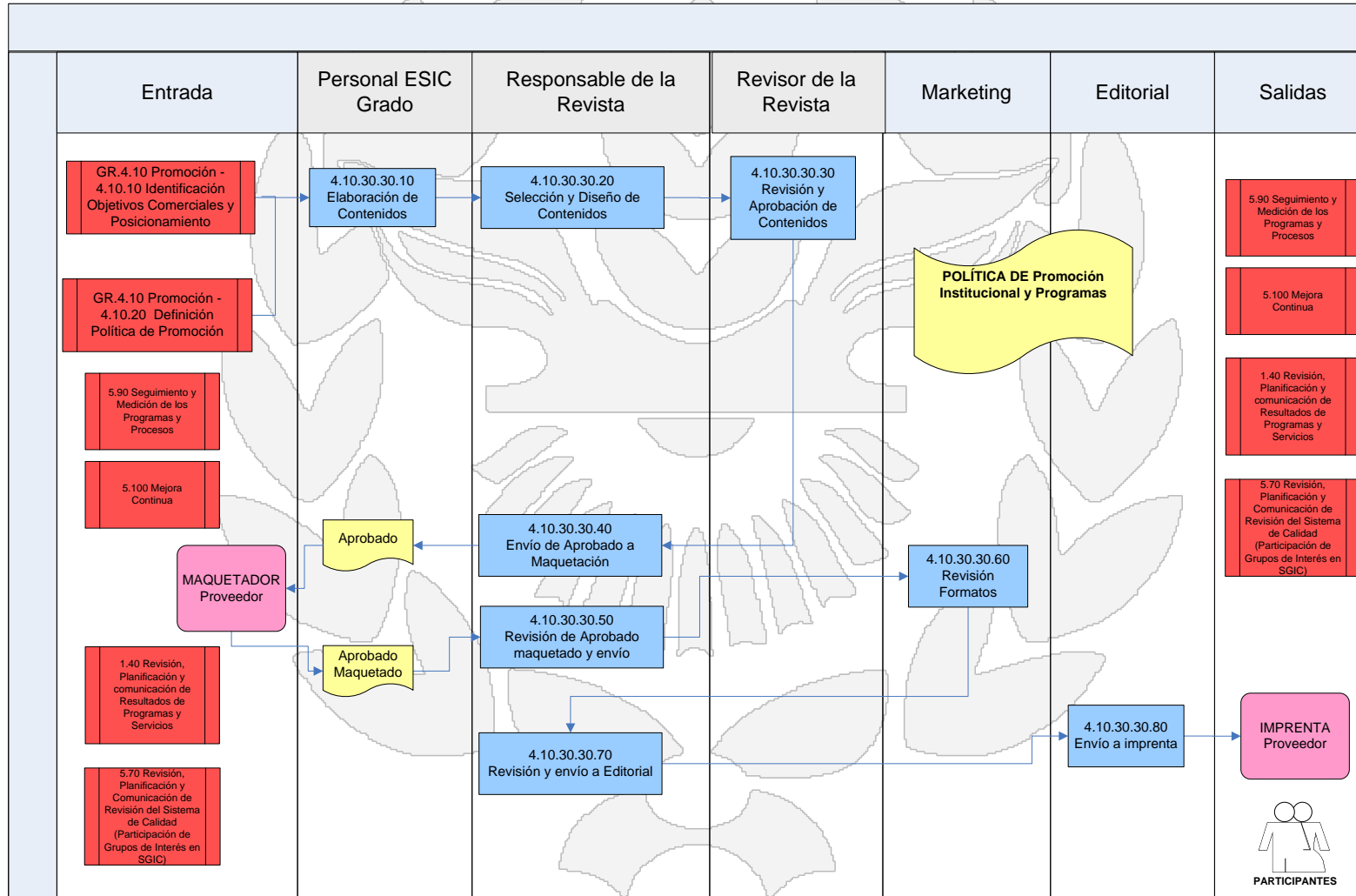


GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 4.10 MARKETING 4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de campañas 4.10.30.30 Elaboración de Revistas		
	Autor: ESIC GR	Código: GR.4.10.30.30	Estado: Aprobado	Versión: 00

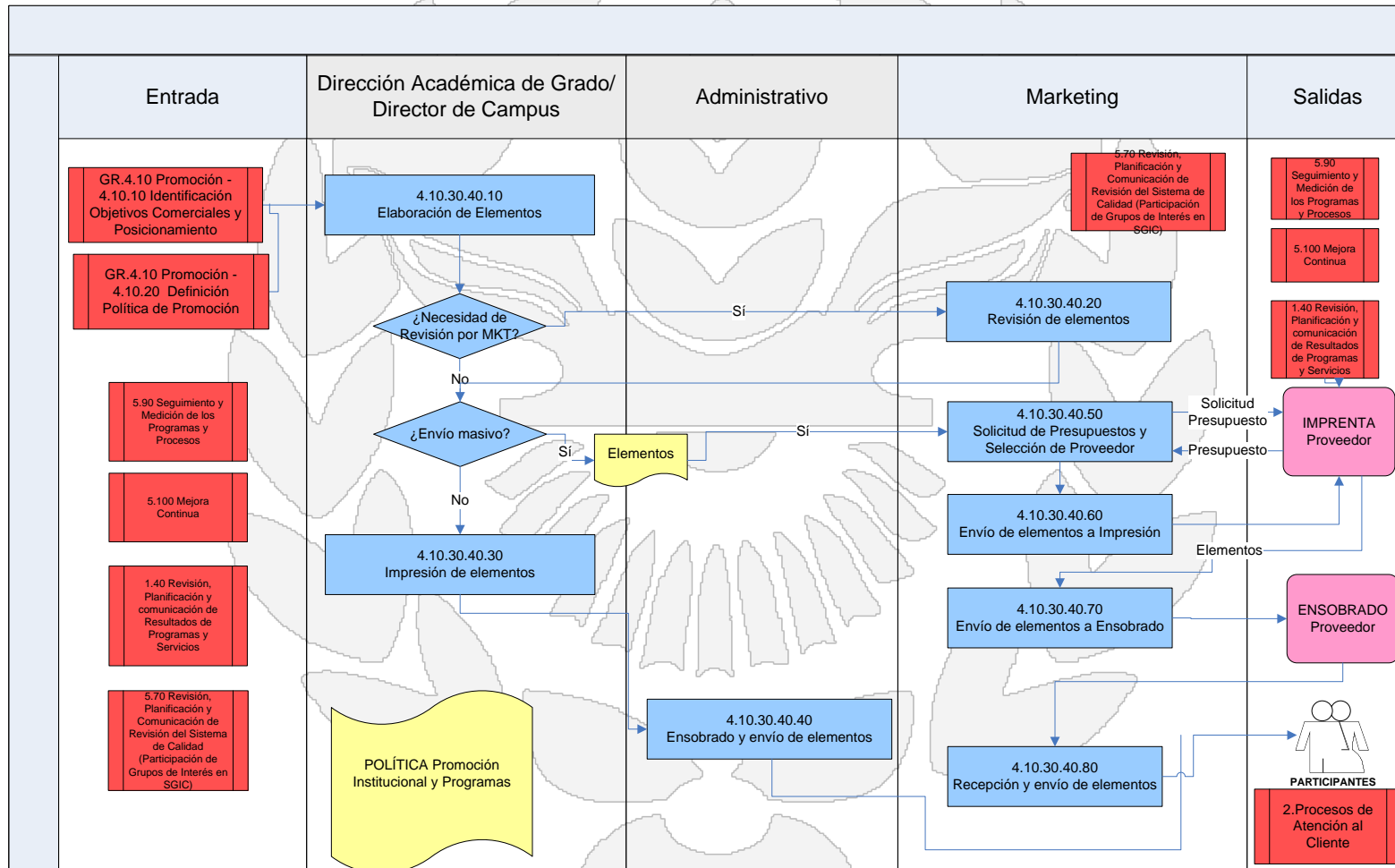


GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 4.10 MARKETING 4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de campañas 4.10.30.40 Mailing		
	Autor: ESIC GR	Código: GR.4.10.30.40	Estado: Aprobado	Versión: 00

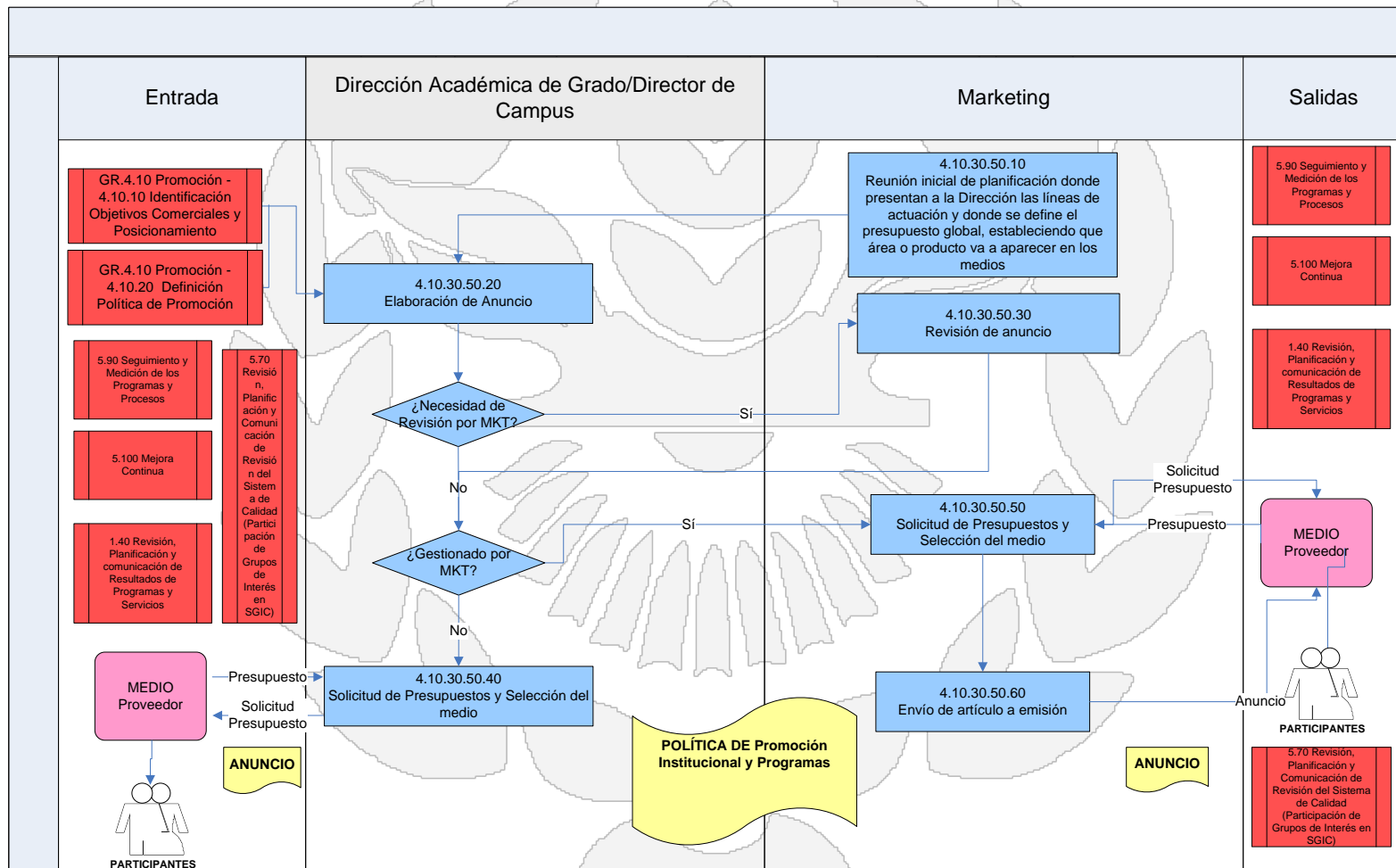


GR.4.10 Promoción Institucional y de Programas

Ed- 4



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 4.10 MARKETING 4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de campañas 4.10.30.50 Emisión publicitaria en medios		
	Autor: ESIC GR	Código: GR.4.10.30.50	Estado: Aprobado	Versión: 00



4.10 PROMOCIÓN INSTITUCIONAL Y PROGRAMAS

El ámbito de actuación del Departamento de Marketing es nacional, y abarca todos los campus. Las actividades que desarrolla este departamento están centralizadas en Madrid.

Entre noviembre y enero, el departamento de marketing mantiene una reunión con la Dirección General, los Directores de los diferentes Campus, el Decano, los Vicedecanos de Grado y Postgrado, y el Director de Executive, con el objeto de planificar y definir las líneas de actuación a seguir por parte del departamento de marketing.

En esta reunión se tratan temas tales como:

1. En qué medios va a aparecer la Escuela, haciendo una valoración del retorno de los anuncios ya publicados en medios, y la posibilidad de insertar anuncios en algún medio nuevo.
2. Cartera de productos por campus
3. Con qué presupuesto cuenta cada una de las actividades de promoción y comercialización en los medios para las diferentes divisiones y/o productos.
4. Qué productos o Divisiones se quieren potenciar
5. Si hay algún nuevo producto que se quiera dar a conocer

Tras esta reunión quedan definidas las líneas de actuación aprobadas por la Dirección General.

Para el pago de las inserciones en medios, se cuenta con un presupuesto global que es repartido, en esta reunión de planificación, según las necesidades entre las Divisiones o productos. Todas las facturas de las inserciones son recibidas en el departamento de marketing, y una vez revisadas, son imputadas a las Divisiones o al producto correspondiente, o a los presupuestos generales si se trata de un anuncio corporativo que afecta a toda la Escuela. Posteriormente envían las facturas y la imputación de éstas a Administración para que proceda a la contabilidad de las mismas (siguiendo el procedimiento de Gestión Económica).

La decisión para la asistencia a Ferias y para la Organización de Eventos, se consensua con el Departamento Comercial y de Comunicación.

4.10.10 Identificación de Objetivos Comerciales y Posicionamiento:

El Departamento de Marketing, en base a los objetivos estratégicos de la Escuela, debe identificar y definir los objetivos comerciales y el posicionamiento, para lo que lleva a cabo un análisis de mercado, para poder analizar después su posicionamiento en los segmentos objetivo, y poder diseñar el plan de campañas anual.

4.10.10.10 Análisis de Mercado:

El objeto del análisis de mercado es conocer la oferta de la competencia, y determinar los segmentos objetivos para analizarlos cualitativa y cuantitativamente.

4.10.10.20 Análisis de Posicionamiento en los Segmentos Objetivo:

Una vez determinados los segmentos objetivo, y con el fin de conocer nuestro posicionamiento en éstos, se debe identificar la cuota de mercado, hacer un análisis interno y externo DAFO de los segmentos objetivo, y determinar el potencial de crecimiento en estos segmentos.

4.10.10.30 Identificación del Plan de Campañas:

Con toda la información analizada se formaliza el Plan de campañas, tipo y número de campañas a realizar por tipo de segmento objetivo y el plan de actuaciones anual.

4.10.20 Política de Promoción Institucional y Programas

Se encuentra definida en un documento aparte y define las directrices generales de actuación en el departamento. Además está definida por la Dirección de Marketing la imagen corporativa que se deberá mostrar en cada canal por todo el personal de ESIC. (Ver **Política de Firmas Docentes y no Docentes de ESIC**)

4.10.30 Lanzamiento y seguimiento de Campañas

En base a los objetivos comerciales y el posicionamiento de la Escuela y teniendo siempre en cuenta la Política de Promoción Institucional y Programas definida, las grandes líneas de actuación del departamento se dividen en:

4.10.30.10 Diseño y distribución de material divulgativo

La Dirección Académica de Grado (Decano, Vicedecano de Grado y Directores de Departamento) elabora los contenidos del material divulgativo a diseñar. Se hace llegar estos contenidos al departamento de Marketing para que la empresa subcontratada (proveedor homologado) lleve a cabo el diseño de los materiales.

Una vez recibida la propuesta de diseño por parte de la empresa externa, Marketing vuelve a enviarla a la Dirección Académica de Grado para que se revise que los contenidos están correctos y se de la aprobación a Marketing para continuar con el proceso.

Si el material ha de ser enviado a imprenta, por ser folletos o cartelería, Marketing envía a imprenta el contenido y el diseño para su impresión. Se cuenta con proveedores de imprenta habituales.

La imprenta, en el caso de la cartelería hace llegar el material a Marketing para su colocación o envío al Campus correspondiente. El resto de material gráfico llega al Almacén desde donde se gestiona el stock y se distribuye el material por los diferentes Campus.

Si el material no ha de enviarse a imprenta, será utilizado para hacer un mailing o emailing.

4.10.30.20 Actualizaciones de la Web

Los contenidos son actualizados a petición de cualquiera de las áreas de Grado previa consulta y consenso con la Dirección Académica de Grado. Será el propio personal del área correspondiente el que elabore o actualice los contenidos y se los envíe a Marketing para su revisión. Si se requiere la revisión de la Dirección General se hará antes del envío de los contenidos al Web Master para su inserción en la Web.

En caso de que se haya realizado actualización de folletos por parte de la Dirección de Grado, el Dpto. de Marketing revisará que estos cambios afecten o no a la web y en caso afirmativo realizará los cambios pertinentes también en los canales web de ESIC.

Para la actualización de la WEB se llevará a cabo según marca la **Política de Mantenimiento de Canales Web de ESIC**.

4.10.30.30 Elaboración de las revistas

La elaboración de contenidos es responsabilidad del personal del área correspondiente. Cada una de la Revistas cuenta con un Responsable, que coordina las actividades de la revista y con un Comité revisor y evaluador formado por diferentes colaboradores. Los departamentos de Marketing y Editorial se encargan de su elaboración y distribución.

4.10.30.40 Mailing

En función de la necesidad, ante la celebración de un evento o la venta de un producto, el Departamento de Marketing define el perfil de las personas a las cuales está dirigido dicho evento o material informativo. En función de dichos perfiles, y de la disponibilidad de los datos de dichas personas en ESIC, se adquiere o no dicha información a los proveedores pertinentes.

Acto seguido o en paralelo, se diseña y elabora el material gráfico a enviar según lo descrito en el apartado 4.10.30.10 "Diseño y distribución de material divulgativo" de este mismo procedimiento.

Una vez recibido el material gráfico, el personal del Departamento de Marketing realiza la impresión de los sobres. El ensobrado podrá estar o no subcontratado.

4.10.30.50 Emisión publicitaria en medios

La elaboración del anuncio la realiza la Dirección Académica de Grado o el Director de Campus que corresponda, pudiendo existir una revisión final por parte del personal del Departamento de Marketing.

La gestión de la inserción del anuncio en el medio puede ser realizada por el personal de Departamento de Marketing o por la Dirección Académica de Grado o el Director de Campus inicialmente implicados.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito



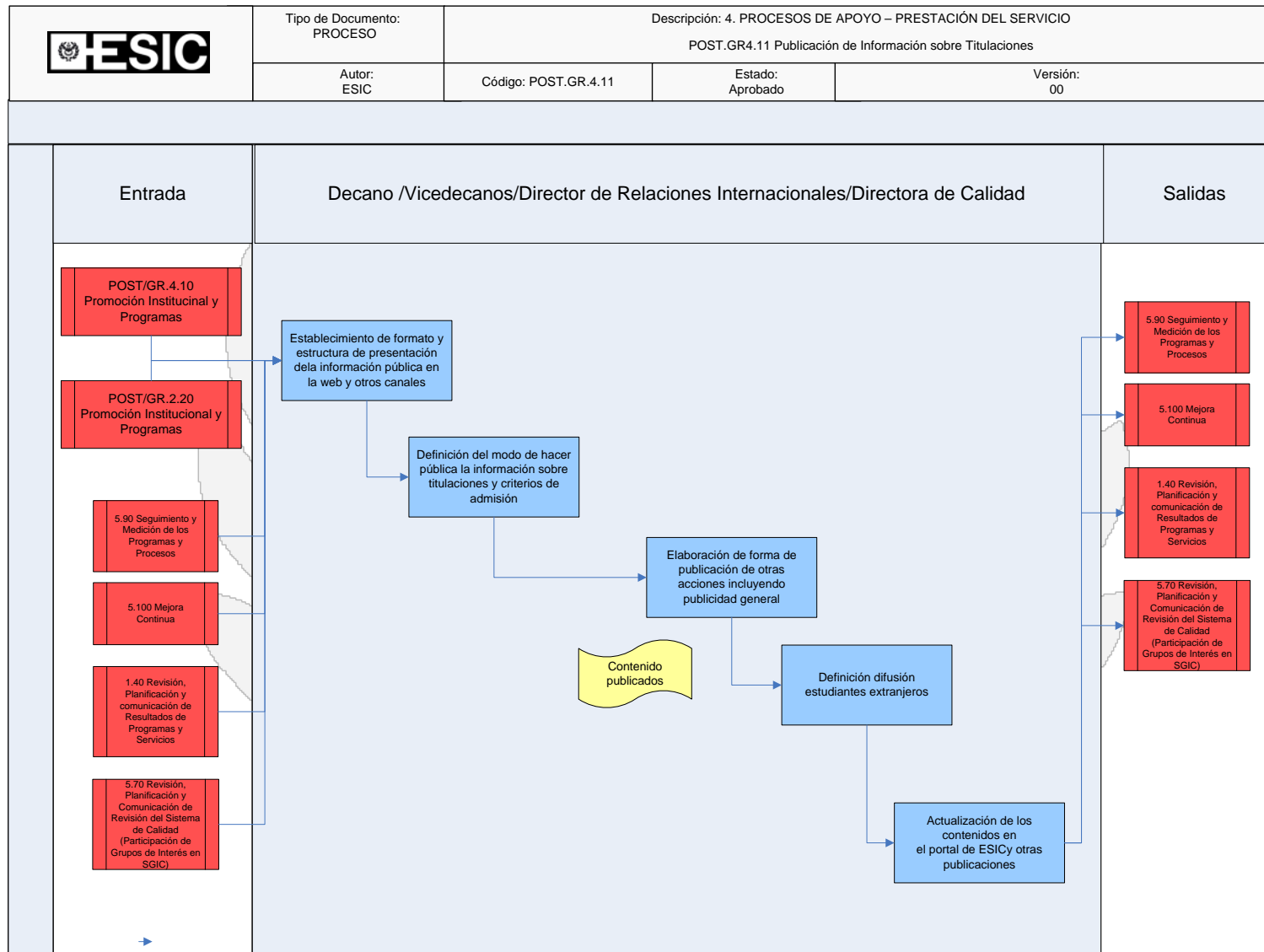
POST-GR.4 11 Publicación de Información sobre Titulaciones Ed- 1



Objetivo y Finalidad:	El objeto es mantener informados a los grupos de interés sobre la estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que se publica, y revisa periódicamente, información actualizada sobre las mismas.	
Ámbito de aplicación:	Afecta a la información a los grupos de interés, difundida a través de la web de ESIC, y a través de cualquier otro canal por el que se haga pública información sobre titulaciones (grado y postgrado)	
Implicados:	Decano Vicedecanos Director de Rel. Internacionales Directora de Calidad	
Responsable del proceso:	Decano	
Otros documentos pertinentes:	POST/4.10 Promoción Institucional y Programas POST/GR.2.20 Admisiones 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Folletos Web Contenidos de información sobre titulaciones: La oferta formativa. Los objetivos y la planificación de las titulaciones. Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes. Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Las prácticas externas. Las posibilidades de movilidad. Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias. Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo. Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales. Los resultados de la enseñanza	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Decano	Director General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Dirección y de los Campus 	Difunden la INFORMACIÓN sobre titulaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Personal de Gestión • Estudiantes 	PARTICIPAN representados en el Comité de Garantía de Calidad y acceden todos a la información pública y a la privada (en cada perfil) en la web.
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas • Sociedad en general 	Participan en el Consejo de Calidad y acceden todos a la información pública en la web
Fecha de interés:	<p>Los objetivos y política de calidad en la fecha de publicación del Presupuesto (Enero).</p> <p>La Estructura organizativa de ESIC, cada vez que se produzca un cambio.</p> <p>La difusión de programas y criterios de admisión antes de cada año académico, y en función de necesidades puntuales.</p> <p>La difusión de la Memoria Académica, los Planes de Mejora y la Memoria (revisión) del Sistema de Garantía Interna de Calidad, en Febrero - Marzo.</p>
Indicadores Propuestos:	<p>Quejas de falta de actualización producida.</p> <p>Quejas de ausencia de información producidas (por temas).</p>

POST-GR.4 11 Publicación de Información sobre Titulaciones Ed- 1



El Decano, establece el formato y estructura de presentación de la información en la web y otros canales, así como el acceso a los diferentes perfiles.

Con periodicidad anual, los Vicedecanos de Grado y Postgrado, definen el modo de hacer pública la información sobre titulaciones a los distintos grupos de interés, sobre los siguientes aspectos, recogidos en el proceso **POST/GR.4.10 Promoción Institucional y Programas, y POST/GR.2.20 Admisión:**

- La oferta formativa.
- Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Las prácticas externas.
- Las posibilidades de movilidad.
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción. laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

El Director de Relaciones Internacionales define la forma de difusión de la información a estudiantes extranjeros. El Director de Comunicación, Comercial y Marketing determinan la forma de publicación de otras acciones, incluyendo publicidad general, según procedimiento POST.4.10 Y GR.4.10.

Asimismo, con periodicidad anual, el Director de Calidad define el modo de publicar: Los objetivos y política de calidad:

- La Memoria Académica.
- Los Planes de Mejora.
- La Memoria (revisión) del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- La Estructura organizativa de ESIC.

Anualmente el Comité de Calidad revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente. Los Servicios de apoyo, realizan la actualización de los contenidos en el portal de ESIC y asumen la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

4.20 Gestión de Personal No Académico Ed-2



Objetivo y Finalidad:	Planificar las necesidades de recursos humanos, establecer los criterios para la selección y contratación de personal no Académico de la Escuela. Definir la atención, el seguimiento y la evaluación que se hace de este personal no Académico. Asimismo se define la formación del personal, sus competencias y beneficios y las vías de comunicación existentes entre ellos.	
Ámbito de aplicación:	Áreas comunes a la Escuela y áreas operativas o de gestión en las áreas académicas que corresponda	
Implicados:	Dirección General Dirección de Recursos Humanos Responsable de área Director de Campus Personal no Académico de ESIC Unidad de Calidad	
Responsable del proceso:	Secretario General	
Otros documentos pertinentes:	Manual de RRHH No Académico Manual de Calidad 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 4.20.10 Evaluación del Desempeño de Actividades de Gestión	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Cuestionario de necesidades de formación Plan de Formación Cuestionarios de valoración de los cursos Certificados de aprovechamiento./diplomas Informe de Evaluación de la Eficacia de la Formación Fichas individuales de formación CV Perfiles de los puestos Formato de Contratación, cese o modificación de funciones o actividades Informe anual de actividad del área Evaluación Individual del Desempeño	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Secretario General	Director General ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

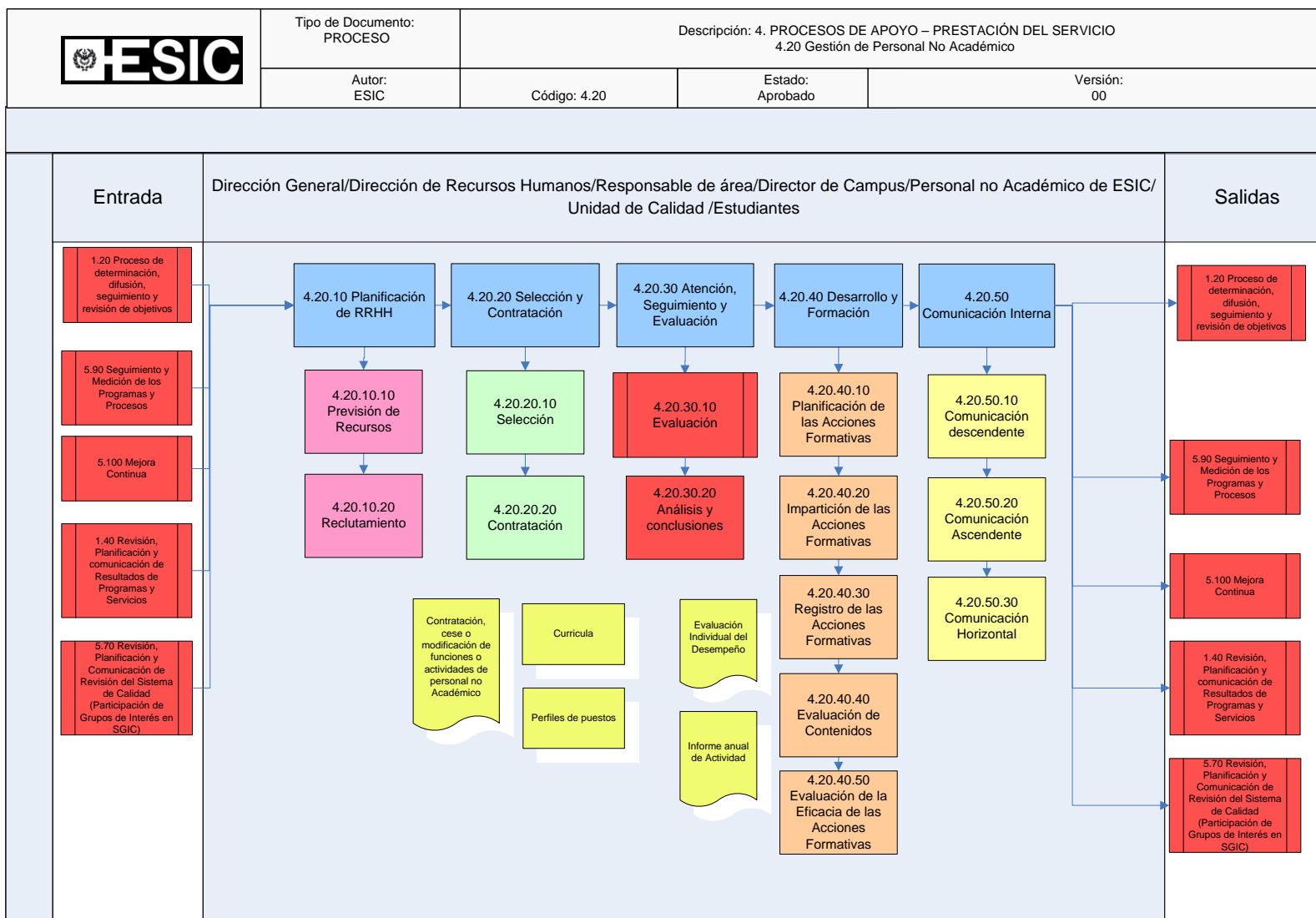
4.20 Gestión de Personal No Académico Ed-2



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Profesores• Personal de Gestión• Sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Dirección General	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
Normativa Interna y Externa:	Manual de RRHH No Académico Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de procesos activos en un año Porcentaje de incremento anual de plantillas

4.20 Gestión de Personal No Académico

Ed- 2



4.20.10 Planificación de RRHH

4.20.10.10 Previsión de Recursos humanos

Teniendo definidos los objetivos a cubrir, según procedimiento **1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos**, se planifican los recursos humanos necesarios. Estos recursos se analizan anualmente en el periodo de Evaluación del personal.

La previsión de necesidades de personal no académico en cada área, será efectuada por el Responsable de área correspondiente. Cualquier propuesta de alta, cese o modificación de los recursos actuales será solicitada por el Responsable del área o Director de Campus al Secretario General para su revisión y aprobación.

Cualquier propuesta deberá tramitarse a través del formato **“Contratación, cese o modificación de funciones o actividades de personal no académico”**.

El periodo recomendado para las variaciones de personal en el área deberán ser tramitadas en el mes de junio, junto a las Evaluaciones del Desempeño Individuales, salvo las variaciones que sean necesarias de forma puntual el resto del año.

4.20.10.20 Reclutamiento

Para el reclutamiento de posibles candidatos a cubrir puestos no académico, es política de la Escuela, recurrir según el perfil del puesto a personas vinculadas a la Escuela (antiguos alumnos, personal colaborador etc..).

4.20.20 Selección y Contratación de personal:

4.20.20.10 Selección y Contratación

La selección de personal no académico, bajo propuesta de la Dirección de Área siguiendo el **“Contratación, cese o modificación de funciones o actividades de personal no académico”**, es responsabilidad exclusiva de la Dirección General teniendo en cuenta siempre los perfiles de la Escuela para cada puesto. La contratación se realizará preferiblemente en el mes de julio / septiembre.

4.20.30 Atención, Seguimiento y Evaluación

El personal no académico, recibe atención en cualquier necesidad que pueda surgirle en su actividad desde la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección General , Directores de Campus y la Unidad de Calidad de la Escuela.

4.20. 30. 10 Evaluación del Desempeño

Para la Evaluación individual del desempeño de la actividad (docente y/o gestión) se procederá según procedimiento 4.20. 30. 10 Evaluación del Desempeño y formato **“ Evaluación Individual del Desempeño”** (Periodo de evaluación individual junio).

El Responsable de área, deberá elaborar un **informe anual de actividad del Área (según Formato establecido “Informe Anual de Actividad del Área”)**, posterior a las evaluaciones individuales (*periodo de entrega del informe primera quincena de julio*) diferenciándolo por puestos, donde se recoja (individuales y de área):

- **Grado de Cumplimiento de los objetivos** que habían sido marcadas para ese año.
- **Reconocimientos** (Felicitaciones, Sugerencias y Quejas) recogidos por la Unidad de Calidad.
- **Grados de Satisfacción alcanzados** en las valoraciones de los alumnos en los Cuestionarios de Satisfacción, realizados desde la Unidad de Calidad.
- **Objetivos propuestos** para el siguiente año.

4.20. 30. 20, Análisis y Conclusiones

La Dirección General, revisará los informes entregados por los responsables de cada área y aprobará las propuestas que considere oportunas. (Periodo de valoración primera quincena de septiembre)

Las decisiones tomadas por la Dirección General (denegadas o aceptadas) serán comunicadas a los afectados a través de los Directores del Área correspondiente. (Periodo de comunicación segunda quincena de septiembre)

4.20.40 Desarrollo y Formación

4.20.40.10 Planificación de las Acciones Formativas

Las necesidades de formación son determinadas, según proceda, por el Responsable de cada área o por los Directores de Campus entregando al personal no académico el **cuestionario de necesidades de formación**.

En este cuestionario el personal detallará información sobre:

- En qué áreas sienten que les convendría recibir formación
- Cuáles son las áreas de mayor prioridad personal
- En qué áreas se sienten capacitados para ofrecer sesiones de formación

Asimismo, el Responsable de área o los Directores de Campus utilizarán como base para obtener necesidades de formación para el personal, la información obtenida de cuestionarios de valoración de los cursos cumplimentados por el personal asistente a dichos cursos.

Con base en la información obtenida de los cuestionarios de necesidades de formación se elaborará el **Plan de Formación para personal no docente** por cada área/departamento/campus. Es elaborado y revisado por el Director o Responsable del área/departamento/campus correspondiente y aprobado por el Director de RRHH.

4.20. 40.20 Impartición de las Acciones Formativas

En ESIC consideramos, entre otras, como acciones formativas las siguientes: cursos impartidos por entidades externas, asistencias a congresos o conferencias de formación en cualquier ámbito del sector empresarial, autoformación y formación interna.

En caso de que la formación fuera impartida por una entidad externa, la empresa o formador deberá (en caso de que sea posible) facilitar **certificados de aprovechamiento**.

4.20.40.30 Registro de las Acciones Formativas

4.20 Gestión de Personal No Académico Ed- 2



Todo el personal registrará los cursos realizados (incluyendo los relativos al Sistema de gestión de la Calidad), actualizando las **Fichas Individuales de Formación** y archivando los diplomas o documentación acreditativa de haber recibido el curso.



4.20.40.40 Evaluación De Contenidos

Se diferencian dos casos:

- **Formación impartida por entidad externa:** Una vez el personal haya recibido la actividad formativa, el Responsable de área o el Director del campus entrega un cuestionario de valoración a los alumnos con la intención de conocer si ha cumplido las expectativas para valorar futuras participaciones.
- **Formación interna:** Al terminar cada sesión de formación el personal administrativo reparte un cuestionario de valoración a los alumnos. Una vez cumplimentados, estos cuestionarios son entregados por el personal administrativo al Responsable de área o al Director del campus, según proceda. Con base en esta información el Director Académico del área o el Director del campus comunica a los profesores los resultados para que, si procede, actualicen y modifiquen los contenidos con el fin de mejorar la formación ofrecida.

4.20 40.50 Evaluación de la eficacia de las Acciones Formativas

Salvo en el caso de que una acción formativa lleve implícita la evaluación de la eficacia a través de una prueba objetiva (examen, presentaciones, trabajos), esta evaluación la realizará, siempre que sea posible, la función jerárquicamente superior a la que ha recibido dicha acción.

En caso de que no sea posible, será la propia persona que ha recibido la acción formativa la encargada de proceder a la evaluación de su eficacia.

Dicha evaluación quedará registrada en el **Informe de Evaluación de la Eficacia de la Formación**.

La evaluación podrá efectuarse hasta un año después de la realización de la acción formativa.

En caso de que la acción formativa tomada no sea eficaz, el Director del área académica correspondiente o el Director del campus analizarán las posibles causas y, si procede, tomará una acción correctiva.

4.20.50 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación se desarrolla a través de los diferentes medios de comunicación: tablón, buzón de sugerencias, correo electrónico, reunión, teléfono, correo ordinario, etc. En función del tipo de comunicación, descendente, ascendente u horizontal se utilizan unos u otros.

4.20.50.10 Comunicación descendente:

- **E-mails:** para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.
- **Teléfono:** para comunicar información de forma inmediata
- **Reuniones:**
 - i. Informales
 - ii. Reuniones de área
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

4.20.50.20 Ascendente.

.E-mails: para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.

- **Buzón sugerencias:** el personal tienen oportunidad de presentar reconocimientos o sugerencias mediante buzón. Puede hacerse de forma anónima o firmada si desean una respuesta. El buzón se revisa y se vacía semanalmente.
- **Teléfono:** información urgente o que requiere solución inmediata.
- **Recepción:** puesto que el personal de recepción no se desplaza, pueden dejarse mensajes allí si el caso no es urgente.
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

4.20.5.30 Horizontal.

- **Teléfono:** para comunicar información urgente o que requiera acción inmediata.
- **E mail:** para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partida, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

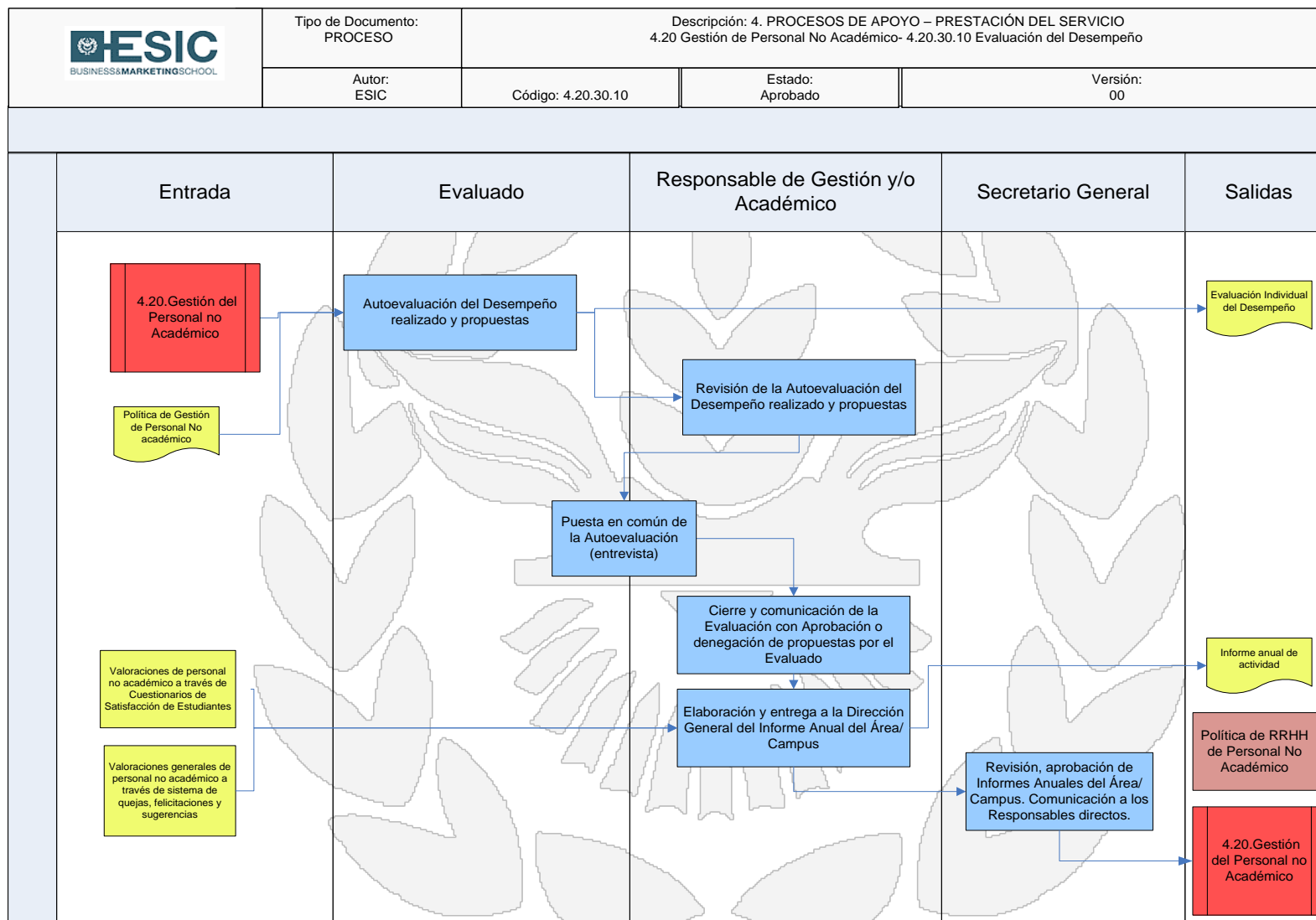
4.20.30.10 Evaluación del Desempeño de Actividades de Gestión Ed-2

Objetivo y Finalidad:	Definir la evaluación que se hace de las actividades de gestión/apoyo a las formativas, desarrolladas, o bien, por personal de gestión o personal docente que desarrolla además actividades de gestión en la Escuela.	
Ámbito de aplicación:	Personal que realiza actividades de gestión/ apoyo a las formativas en ESIC	
Implicados:	Dirección General Dirección de Recursos Humanos Responsable de área/campus Director de Campus Personal no Académico de ESIC Personal Académico con responsabilidades de gestión Unidad de Calidad	
Responsable del proceso:	Secretario General	
Otros documentos pertinentes:	Manual de RRHH No Académico Política de RRHH del Personal no académico 4.20 Gestión del Personal No Académico	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Formato Evaluación Individual del Desempeño de Actividades de Gestión Informe Anual de Actividad del Área/Campus	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Secretario General	Director General ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

4.20.30.10 Evaluación del Desempeño de Actividades de Gestión Ed-2

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ACTIVIDADES DE GESTIÓN	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/1 noviembre 2009	Edición de Partida. Este procedimiento nace como necesidades de detallar más las actividades de evaluación del desempeño de las actividades de gestión (En el proceso 4.20 Gestión del Personal No Académico)
1/ 24 marzo 2010	Se ha hecho revisión del los evaluadores y del formato de evaluación.
2/ 24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

4.20.30.10 Evaluación del Desempeño de Actividades de Gestión Ed-2



4.20. 30. 10 Evaluación del Desempeño

Este procedimiento se realizará con **carácter bianual**, salvo que:

- por movilidad de puesto de la persona deba realizar una nueva Evaluación del Desempeño y nuevos objetivos, fuera del periodo general establecido.
- Persona contratada.

Para la Evaluación individual del desempeño de la actividad gestión se procederá según *formato “Evaluación Individual del Desempeño de Actividades de Gestión”* (Periodo de evaluación individual junio).

A continuación se indica Campus cuándo es campus fuera de la central en Pozuelo.

La evaluación consistirá en:

1. Autoevaluación

El evaluado deberá valorar con objetividad el grado de cumplimiento de los objetivos que habían sido establecidos para ese año. Además, podrá indicar sus propias propuestas de mejora o actividades que podría desarrollar (reorientar su actividad).

2. Evaluación por parte del Responsable directo y puesto en común con el Evaluado.

El Responsable de Gestión deberá analizar la autoevaluación y propuestas del Evaluado. Posteriormente hará una puesta en común con el evaluado, analizar lo expuesto.

El responsable directo hará la valoración final en:

- Mejorable: si no se ha cumplido lo requerido y las mejoras necesarias a aplicar.
- Favorable: si se ha cumplido lo requerido.
- Muy Favorable: si se ha cumplido a un nivel excelente.

El Responsable/s de la Evaluación conforme a la entrevista y sus propias conclusiones, procederá a cerrar la Evaluación del desempeño y nuevas propuestas. El Evaluado deberá recibir una copia del cierre de su evaluación individual.

- 3. En caso de que el Responsable Directo del evaluado no coincida con el Responsable de área/campus**, deberá revisar la evaluación final y dar o no su conformidad a lo expuesto en la Evaluación.
- 4. Finalmente el Máximo responsable de RRHH**, o bien, Secretario General (para personal gestión) o Decano (personal académico) deberá revisar y dar o no su conformidad a la evaluación.
- 5. El Máximo responsable comunica la Evaluación final del desempeño** al evaluado.

EVALUACIONES DE ÁREA/CAMPUS

El Responsable de área/campus, deberá elaborar un **Informe anual de actividad del Área/Campus (según Formato establecido “Informe Anual de Actividad del Área/Campus”)**, posterior a las evaluaciones individuales (*periodo de entrega del informe primera quincena de julio*) diferenciándolo por puestos, donde se recoja (individuales y de área/campus):

- **Grado de Cumplimiento de los objetivos** que habían sido marcadas para ese año.
- **Reconocimientos** (Felicitaciones, Sugerencias y Quejas) recogidos por la Unidad de Calidad.
- **Grados de Satisfacción alcanzados** en las valoraciones de los alumnos en los Cuestionarios de Satisfacción, realizados desde la Unidad de Calidad.
- **Objetivos propuestos** para el siguiente año.

Dicho informe se enviará al Secretario General/Decano para su valoración, y en su caso aprobación. En función al cumplimiento de objetivos el Secretario General valorará:

En función a esto resultados se aplicará la POLÍTICAS DE RETRIBUCIÓN, COMPETENCIAS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL NO ACADÉMICO DE ESIC, que se encuentran en la **Política de RRHH de Personal No Académico**.

El Responsable del área/campus recibirá la comunicación de la valoración, y este hará comunicación al resto de su personal a cargo.

Objetivo y Finalidad:	Planificar las necesidades de recursos humanos, establecer los criterios para la selección y contratación de personal Académico de las Divisiones de Grado y Postgrado. Definir la atención, el seguimiento y la evaluación que se hace de este personal docente. Así mismo, define la formación del personal, sus competencias y beneficios y las vías de comunicación existentes entre ellos.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado División de Postgrado	
Implicados:	Director General Secretario General Decano Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado Directores de Departamento/Directores de Programas Director/Coordinador de Grado Personal docente de Grado y Postgrado Responsables de Calidad de Área/Campus Director de Área de Investigación Estudiantes	
Responsable del proceso:	Decano	
Otros documentos pertinentes:	Manual de RRHH Grado Académico Manual de RRHH Postgrado Académico Manual de RRHH No Académico Manual de Calidad 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos GR.3.40 Programación Académica POST.3.40 Programación Académica 3.20 Investigación e Innovación Política de Contratación de la Escuela Política Académica Política de RRHH del personal Académico POST-GR.4.20.30.20 Evaluación del Desempeño de la Actividad Académica del PD POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Cuestionario de necesidades de formación Plan de Formación Cuestionarios de valoración de los cursos Certificados de aprovechamiento./diplomas Informe de Evaluación de la Eficacia de la Formación Fichas individuales de formación "Solicitud de ayuda para asistencia a congresos, jornadas y reuniones" Syllabus Atlas/CV Formulario de contratación, cese o disminución de carga docente	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Decano	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Sociedad en general 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Manual de RRHH Grado Académico Manual de RRHH Postgrado Académico Manual de RRHH No Académico Manual de Calidad Política de Contratación de la Escuela Política Académica Política de RRHH del personal Académico
Fecha de interés:	Junio-septiembre
Indicadores Propuestos:	Incremento en el Número de Profesores Acreditados Incremento de la Coordinación Académica con los Campus

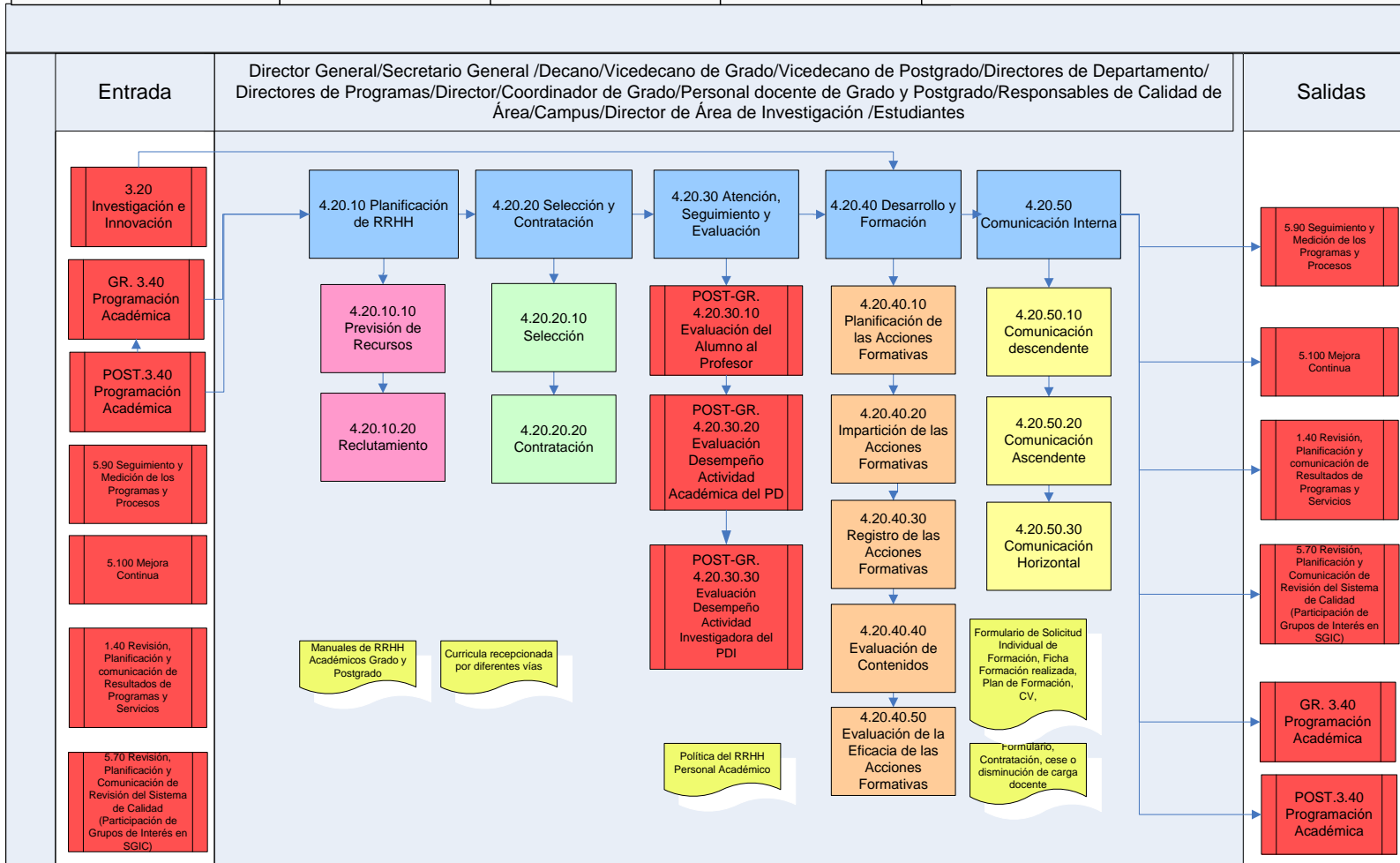
HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: GESTIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/ 29 enero/ 07	Edición de Partida
1/ 25 julio/2007	<p>Inclusión en el procedimiento de los requisitos del resto de programas de postgrado</p> <p>Inclusión del procedimiento relativo a la tramitación de ayudas para la asistencia a congresos, jornadas y reuniones científicas y para la formación del personal y profesorado de ESIC.</p>
2/ septiembre 08	Se unifica el procedimiento de gestión de personal de grado y postgrado, para la parte académica, pasando la parte no académico a un procedimiento común para las áreas comunes de toda la Escuela.
3/ noviembre 09	<p>Se separa la parte de Evaluación del Docente a un procedimiento propio denominado POST-GR.4.20.30.20 Evaluación del Desempeño de Actividad Académica, y se crea otro para la evaluación del desempeño de la actividad investigadora denominado POST-GR.4.20.30.30.</p> <p>Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100</p>
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico

Ed- 4

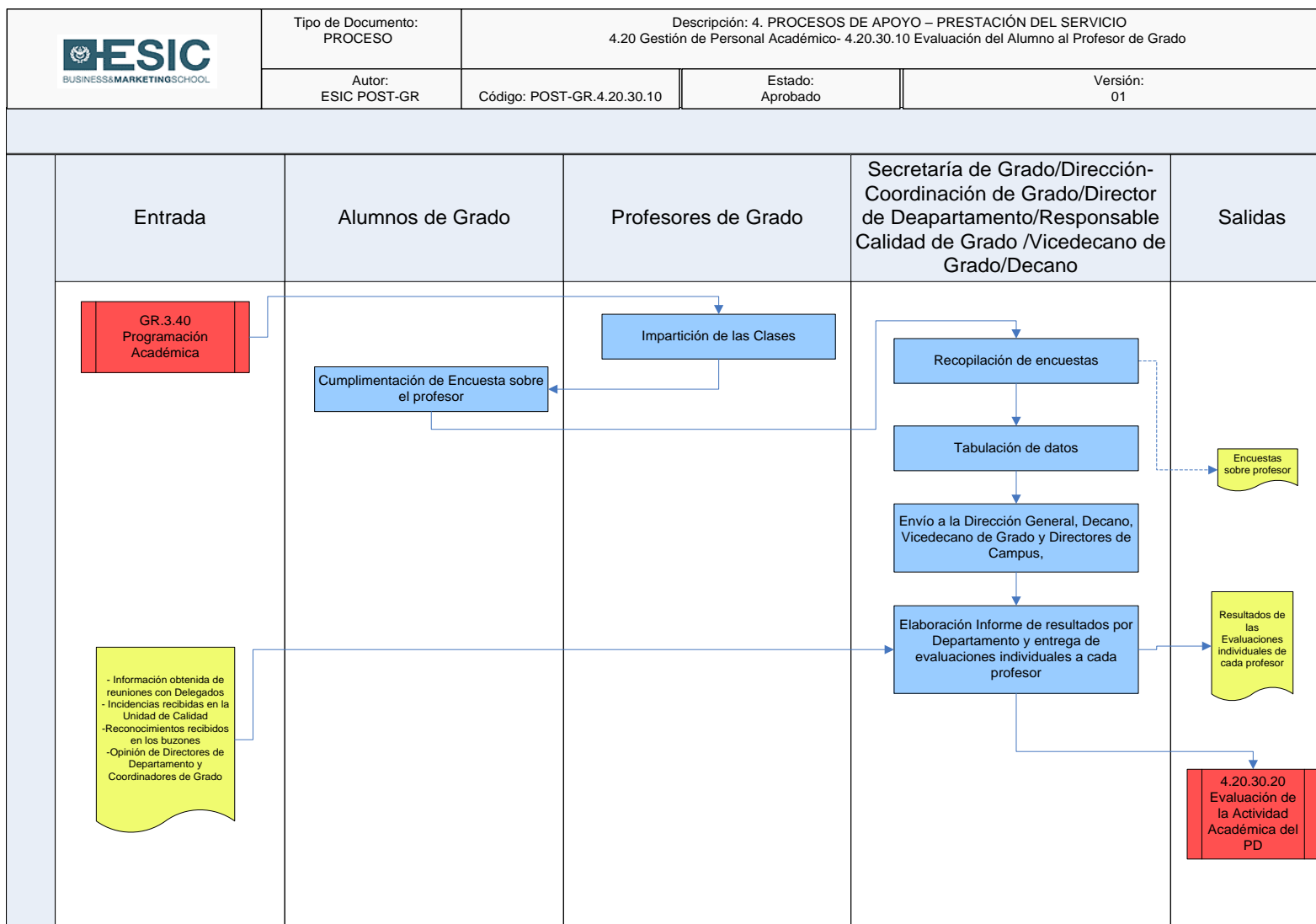


	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4.20 Gestión de Personal Académico		
	Autor: ESIC POST-GR	Código: POST-GR.4.20	Estado: Aprobado	Versión: 01



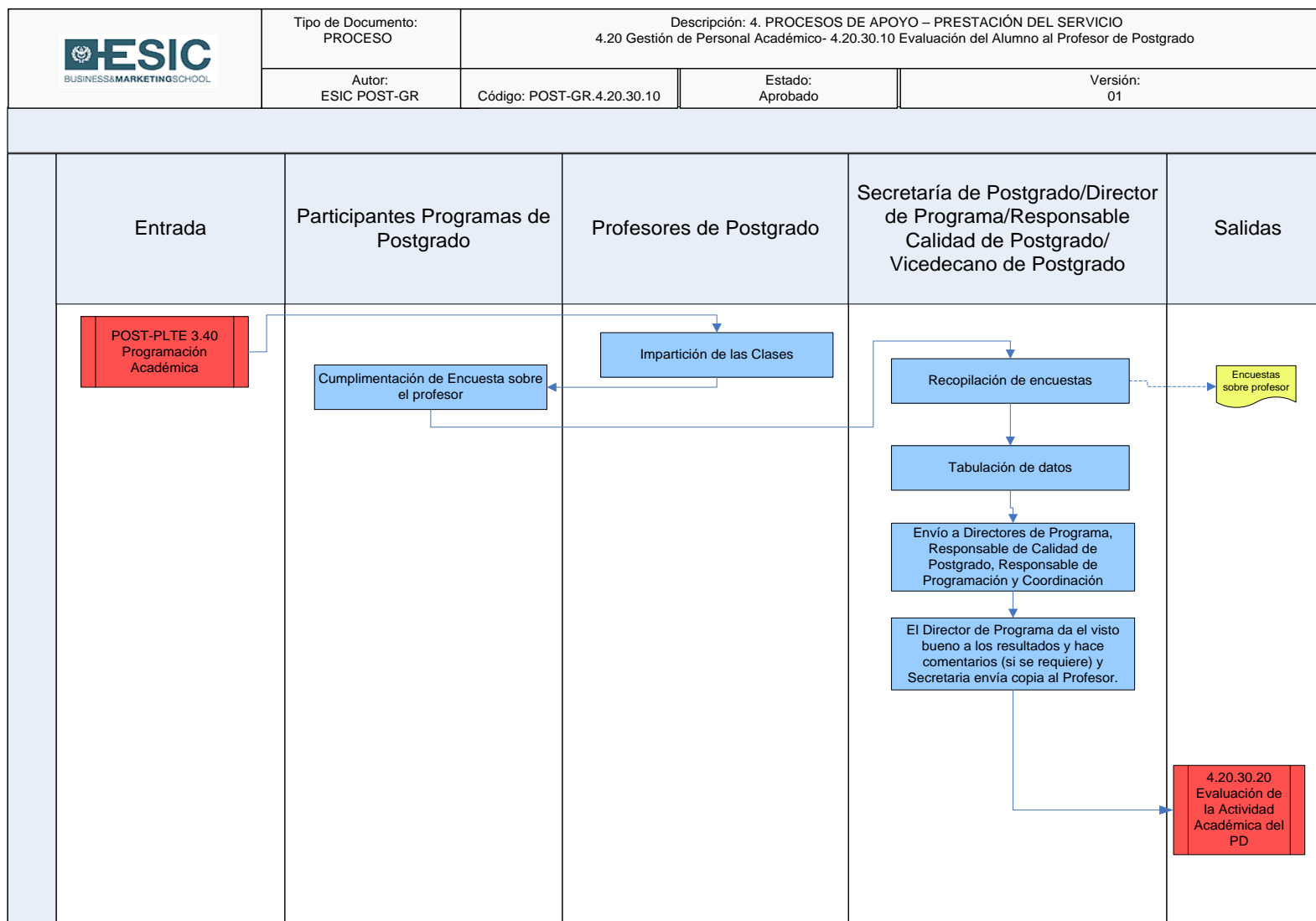
POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico

Ed- 4



POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico

Ed- 4



4.20.10 Planificación de RRHH

4.20.10.10 Previsión de Recursos

Anualmente, antes del comienzo del curso, la Dirección Académica de Grado y la de Postgrado realiza una revisión de la información disponible del año anterior referente a evaluaciones de profesores, opiniones de los Directores de Departamento o de Programas, reuniones con delegados y cargas lectivas de los profesores. En base a este análisis emiten una propuesta con el nº de horas a cubrir para el siguiente ejercicio curso por curso o programa por programa, para cada profesor y para cada departamento o área de conocimiento. Será de estos datos donde podrán surgir necesidades de modificaciones de la carga lectiva actual o, incluso, necesidades de nuevos recursos, donde se aplicarán los criterios establecidos en los procesos GR.3.40 Programación Académica y POST-PLTE.3.40 Programación Académica.

4.20.10.20 Reclutamiento

El reclutamiento de personal académico comienza con la recepción del C.V, independientemente del modo de entrada del mismo en el área académica correspondiente. Los más comunes son:

- ✓ CV enviados al Decano
- ✓ C.V facilitado por personal de otras áreas de la Escuela
- ✓ C.V de referenciados
- ✓ C.V facilitado por personal académico de la Escuela
- ✓ C.V profesionales expertos en la materia
- ✓ C.V a través de mail de personas externas

4.20.20 Selección y Contratación de personal:

4.20.20.10 Selección

Los criterios para la selección de profesores de grado y postgrado, así como los perfiles de todos los puestos de estas áreas, se encuentran definidos en los Manuales de RRHH Académicos correspondientes.

En primer lugar, en el campus de Madrid, el Director del Departamento/Programa hace una selección previa entre los C.V recopilados en función de los requisitos requeridos para el puesto de trabajo. Con los candidatos seleccionados, el Director del Departamento realiza una primera entrevista personal en la que valora principalmente el contenido del C.V e informaciones adicionales sobre su trayectoria profesional docente. En caso de que el Director del Departamento tenga dudas sobre el candidato a elegir, solicitará la colaboración del Vicedecano que corresponda. Este procederá a realizar una segunda entrevista para la elección del candidato definitivo.

En el resto de campus, para el área de Grado, el Director de Campus/Coordinador de Grado hace la selección de C,V's y la primera entrevista a los candidatos. Una vez seleccionado el candidato o en caso de existir alguna duda entre varios, la información la canalizan al Director del Departamento quien contactará con estos candidatos de cara a la selección final del candidato.

En caso de que el Director del Departamento tenga dudas sobre el candidato a elegir, solicitará la colaboración del Vicedecano de Grado. Este procederá a realizar una segunda entrevista para la elección del candidato definitivo.

En el resto de campus, para el área de postgrado, la selección está centralizada o supervisada desde Madrid.

En todos los casos, el Director de Departamento/Programa requerirá en el formato al efecto “**Formulario de contratación, cese o disminución de carga docente**”, el visto bueno del Vicedecano correspondiente y éste al Decano, quien la someterá finalmente a la aprobación de la Dirección General.

Dependiendo del perfil del puesto a cubrir, los posibles candidatos ya reclutados previamente, y teniendo en cuenta los criterios/política de contratación de la Escuela para cada puesto, se selecciona al candidato más idóneo.

4.20.20.20 Contratación

Una vez, superado el proceso de selección por la Dirección Académica correspondiente, se subraya que la contratación final de profesores es competencia exclusiva de la Dirección General de la Escuela.

4.20.30 Atención, Seguimiento y Evaluación

El Personal Académico recibe atención en cualquier necesidad que pueda surgirle en su actividad desde la Dirección Académica de la Escuela/Dirección de Recursos Humanos, la Dirección General y la Unidad de Calidad de la Escuela.

4.20. 30. 10 Evaluación del Alumno al Profesor

En el área de Grado, las encuestas de valoración de los profesores por parte de los alumnos son entregadas por Coordinación (Madrid), la Dirección de Grado (Valencia) y el Coordinador de Grado o personal de Secretaría de Grado (Campus de Sevilla, Zaragoza, Navarra y Barcelona).

Esta entrega se realiza mínimo una vez al año para todas las asignaturas. En caso de asignaturas anuales en las que los resultados de la encuesta referente al primer cuatrimestre pongan de manifiesto anomalías, el Vicedecano de Grado (en Madrid) o el Director/Coordinador de Grado (resto de campus) podrá decidir la entrega de una segunda encuesta. Las encuestas son realizadas antes de los exámenes de cada cuatrimestre.

Los cuestionarios, una vez cumplimentados por los alumnos, son grabados y tabulados por Secretaria de Grado en cada campus.

Una vez se obtienen los resultados de valoración de cada profesor por asignatura, Secretaria de Grado remite a los Directores de Departamentos las valoraciones correspondientes a su departamento, y cada profesor recibe los resultados alcanzados en las encuestas para cada asignatura que imparta, y los resultados alcanzados por su departamento.

En función a estos resultados el Director del Departamento podrá contactar con el profesor para comentar los resultados y ver si es necesario mejorar o felicitar por ello.

En el área de Postgrado, las encuestas de valoración de los profesores por parte de los participantes, se realiza a través de una plataforma informática (intranet) después de cada impartición de seminario por un profesor, son cumplimentadas y por tanto grabada por el propio alumno, y el propio programa informático tabula y extrae informes que podrán ser visualizados por los Directores de Programa, que corresponda, Vicedecano y Decano. Así mismo, si la valoración es de participantes fuera de Madrid, el Director del Campus podrá ver las valoraciones.

El programa informático comunica a través de correo electrónico las valoraciones obtenidas por cada seminario impartido.

4.20. 30. 20 Evaluación del Desempeño de la Actividad Académica del PD

En este procedimiento, y siguiendo los criterios que marca el Programa Docente, bajo el Marco Europeo de Enseñanza Superior, tiene por objeto un sistema de evaluación de actividad académica del docente, a través, valorando en sí la realización de la propia tarea, por parte del docente, incluyendo la valoración de estudiantes, egresados, responsables académicos y que tenga efectos para el propio docente.

Este procedimiento se encuentra detallado (Ver procedimiento **POST.GR.4.20. 30. 20 Evaluación del Desempeño de la Actividad Académica del PD**).

4.20. 30. 30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI

El proceso tiene como finalidad fomentar la investigación de calidad, evaluando la actividad desarrollada en este ámbito por el Personal Docente e Investigador de la Escuela, y, en función de esa evaluación, otorgar un reconocimiento que será determinado por la Dirección de RRHH de la Escuela.

Esta evaluación se describe en el procedimiento **4.20. 30. 30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI**.

4.20.40 Desarrollo y Formación

4.20.40.10 Planificación de las Acciones Formativas

Las necesidades de formación son determinadas, según proceda, por el Vicedecano correspondiente o los Directores de Campus entregando al personal académico el **cuestionario de necesidades de formación**.

En este cuestionario el personal detallará información sobre:

- En que áreas sienten que les convendría recibir formación
- Cuales son las áreas de mayor prioridad personal
- En que áreas se sienten capacitados para ofrecer sesiones de formación

En Valencia la formación académica anual de profesores va dirigida a todo el personal del área académica de grado, independientemente de la relación contractual que exista con la Escuela.

Asimismo, el Vicedecano de Grado o el Vicedecano de Postgrado, o los Directores de Campus utilizarán como base para obtener necesidades de formación para el personal, la información obtenida de cuestionarios de valoración de los cursos cumplimentados por el personal asistente a dichos cursos.

Por otro lado, el procedimiento relativo a la tramitación de ayudas para la asistencia a congresos, jornadas y reuniones científicas y para la formación del personal y profesorado de ESIC es el siguiente:

- ESIC facilitará, a través del Departamento de Investigación, la participación de sus profesores y personal en Congresos, Jornadas de Formación y Reuniones Científicas a través de una ayuda financiera y bolsa de viaje destinada a la asistencia. **(3.20. Investigación e Innovación).**
- La persona interesada deberá presentar al Director de Investigación una solicitud según el modelo de **“Solicitud de ayuda para asistencia a congresos, jornadas y reuniones”**, acompañada de la documentación que en ella se señala.
- La solicitud se entregará al Director de Departamento correspondiente quien, si lo estima oportuno y con su visto bueno, la remitirá al Director de Investigación para su canalización al Comité Evaluador.
- La solicitud deberá entregarse con antelación suficiente para que el Comité Evaluador pueda tomar una decisión y la Dirección de ESIC lo autorice.
 - Plazos. Para el caso de Congresos, nacionales o internacionales, entre 3 y 5 meses de antelación. Para el caso de Reuniones Científicas o Jornadas, 2 meses de antelación.
- La financiación concedida tiene el carácter de ayuda, por lo que no supone la obligación por parte de ESIC de financiar la actividad.
- Para la concesión de la ayuda se tendrán en cuenta los siguientes criterios:
 - La relevancia del Congreso, Jornada o Reunión. Para ello se valorará el carácter (nacional o internacional); el respaldo por una sociedad científica de reconocido prestigio; o la difusión a que dé lugar (libros o journals).
 - La presentación de ponencias por parte del solicitante. Se pretende fomentar la participación activa del profesorado de ESIC en Congresos y Reuniones Científicas.
 - El interés del Congreso, Jornada o Reunión desde el punto de vista de ESIC en términos de coherencia académica, prestigio, internacionalización, etc.
 - La disponibilidad presupuestaria de ESIC. Se pretende promover la participación del profesorado y personal de la Escuela en este tipo de actividades, siguiendo un criterio de equidad en el reparto de ayudas y su distribución.
- Las solicitudes serán valoradas por un Comité Evaluador que estará formado por el Decano, el Director Adjunto a la Dirección General, el Director del Departamento de Investigación, el Vicedecano de Grado y el Vicedecano de Postgrado. Actuará como presidente de dicho comité el Decano. En la toma de decisiones el Comité Evaluador podrá verse asistido por expertos ajenos al mismo.
- Las decisiones del Comité Evaluador serán comunicadas al interesado en un plazo de entre 15 y 30 días después de presentada la solicitud.

- Las decisiones del Comité Evaluador podrán ser objeto de reclamación por parte del interesado, dirigiendo un escrito acompañado de la documentación conveniente al Secretario General de ESIC.

Con base en la información obtenida de los cuestionarios de necesidades de formación así como de las solicitudes aprobadas de asistencia a congresos, jornadas o reuniones científicas se elaborarán:

Plan de Formación para personal docente por cada área académica. Es elaborado y revisado por el Vicedecano de Grado y Vicedecano de Postgrado (Madrid) o el Director de Campus y aprobado por el Decano.

4.20. 40.20 Impartición de las Acciones Formativas

En ESIC consideramos, entre otras, como acciones formativas las siguientes: cursos impartidos por entidades externas, asistencias a congresos o conferencias de formación en cualquier ámbito del sector empresarial, autoformación y formación interna.

En caso de que la formación fuera impartida por una entidad externa, la empresa o formador deberá (en caso de que sea posible) facilitar **certificados de aprovechamiento**.

4.20.40.30 Registro de las Acciones Formativas

Todo el personal registrará los cursos realizados (incluyendo los relativos al Sistema de gestión de la Calidad), actualizando las **Fichas Individuales de Formación** y archivando los diplomas o documentación acreditativa de haber recibido el curso.

4.20.40.40 Evaluación De Contenidos

Se diferencian dos casos:

- **Formación impartida por entidad externa:** Una vez el personal haya recibido la actividad formativa, el Vicedecano correspondiente o el Director del campus entrega un cuestionario de valoración a los alumnos con la intención de conocer si ha cumplido las expectativas para valorar futuras participaciones.
- **Formación interna:** Al terminar cada sesión de formación el personal administrativo reparte un cuestionario de valoración a los alumnos. Una vez cumplimentados, estos cuestionarios son entregados por el personal administrativo al Vicedecano correspondiente o al Director del campus, según proceda. Con base en esta información el Vicedecano correspondiente o el Director del campus comunica a los profesores los resultados para que, si procede, actualicen y modifiquen los contenidos con el fin de mejorar la formación ofrecida.

4.20 40.50 Evaluación de la eficacia de las Acciones Formativas

Salvo en el caso de que una acción formativa lleve implícita la evaluación de la eficacia a través de una prueba objetiva (examen, presentaciones, trabajos), esta evaluación la realizará, siempre que sea posible, la función jerárquicamente superior a la que ha recibido dicha acción.

En caso de que no sea posible, será la propia persona que ha recibido la acción formativa la encargada de proceder a la evaluación de su eficacia.

Dicha evaluación quedará registrada en el **Informe de Evaluación de la Eficacia de la Formación**.

La evaluación podrá efectuarse hasta un año después de la realización de la acción formativa.

En caso de que la acción formativa tomada no sea eficaz, el Vicedecano correspondiente o el Director del campus analizará las posibles causas y, si procede, tomará una acción correctiva.

4.20.50 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación en las divisiones de Grado y Postgrado se desarrolla a través de los diferentes medios de comunicación: tablón, buzón de sugerencias, correo electrónico, reunión, teléfono, correo ordinario, etc... En función del tipo de comunicación, descendente, ascendente u horizontal se utilizan unos u otros.

4.20.50.10 Comunicación descendente:

- **E-mails:** para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.
- **Teléfono:** para comunicar información de forma inmediata (p.ej. anulación de clases)
- **Guía académica, Syllabus y Atlas:** los profesores reciben información de sistemas de trabajo y políticas en un documento que el Vicedecano correspondiente entrega previamente al comienzo del año académico o al principio del mismo.
- **Reuniones:**
 - i. Informales aprovechando estancia del profesor en el centro para comunicarle cualquier información.
 - ii. Reuniones de Departamento
 - iii. Claustro de Profesores al comienzo del curso.
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

4.20.50.20 Ascendente.

E-mails: para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.

- **Buzón sugerencias:** los profesores tienen oportunidad de presentar reconocimientos o sugerencias mediante buzón. Puede hacerse de forma anónima o firmada si desean una respuesta. El buzón se revisa y se vacía semanalmente.
- **Teléfono:** información urgente o que requiere solución inmediata.
- **Reunión:** conversaciones directas entre personal y coordinación. Si lo desea el profesor puede pedir que se haga en privado y este deseo se respeta siempre.
- **Recepción:** puesto que el personal de recepción no se desplaza, pueden dejarse mensajes allí si el caso no es urgente y el coordinador no se encuentra en el centro.

- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

4.20.50.30 Horizontal.

- **Teléfono:** para comunicar información urgente o que requiera acción inmediata.
- **E mail:** para comunicar información no muy urgente o que requiera que quede constancia de la comunicación.
- **Intranet:** herramienta de comunicación interna para toda la comunidad de ESIC (alumnos, proveedores, profesores, personal, empresas colaboradoras....)

Otros Procedimientos de entrada y salida:

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

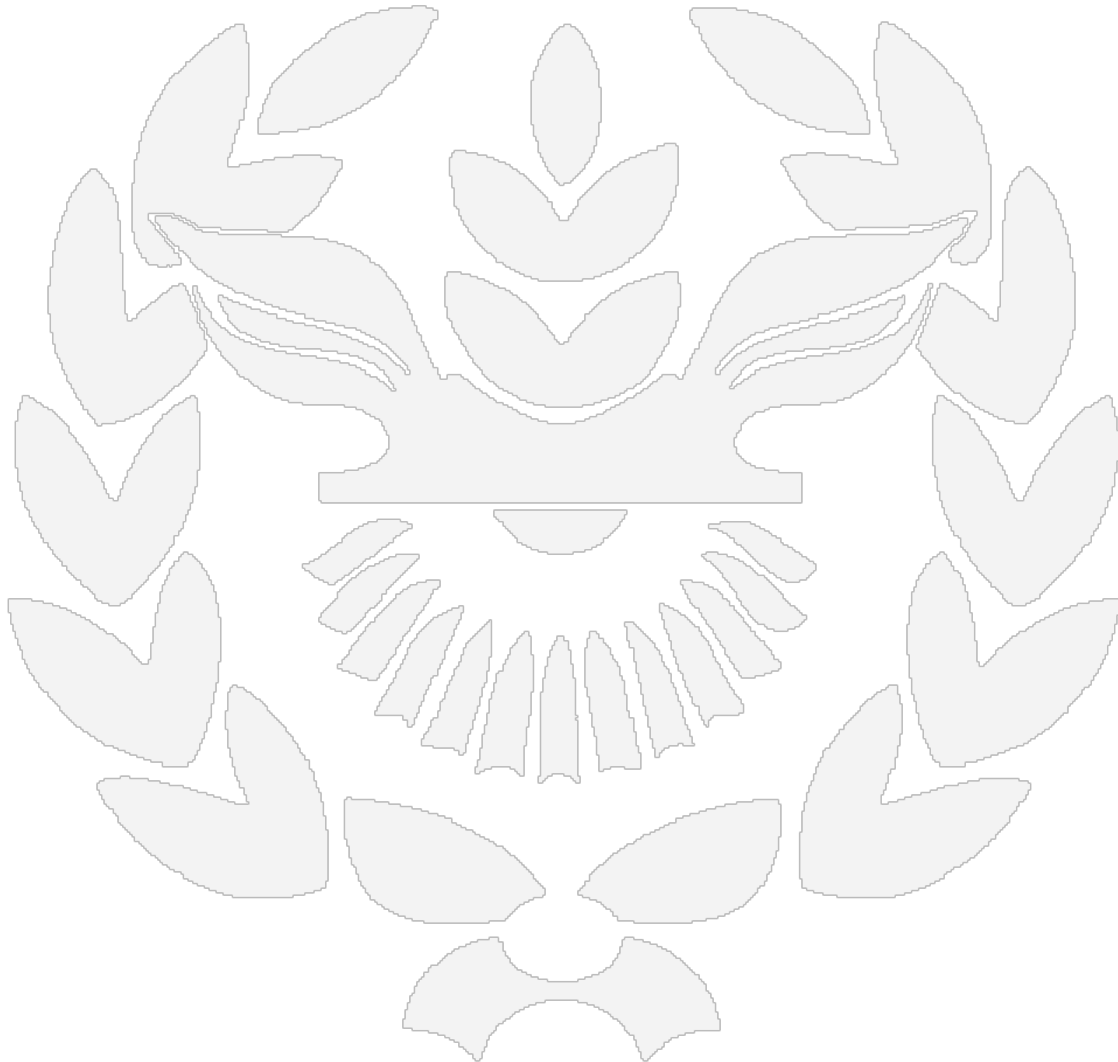
En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito



POST-GR.4.20.30.20 Evaluación del Desempeño de Actividades Académicas Ed-1



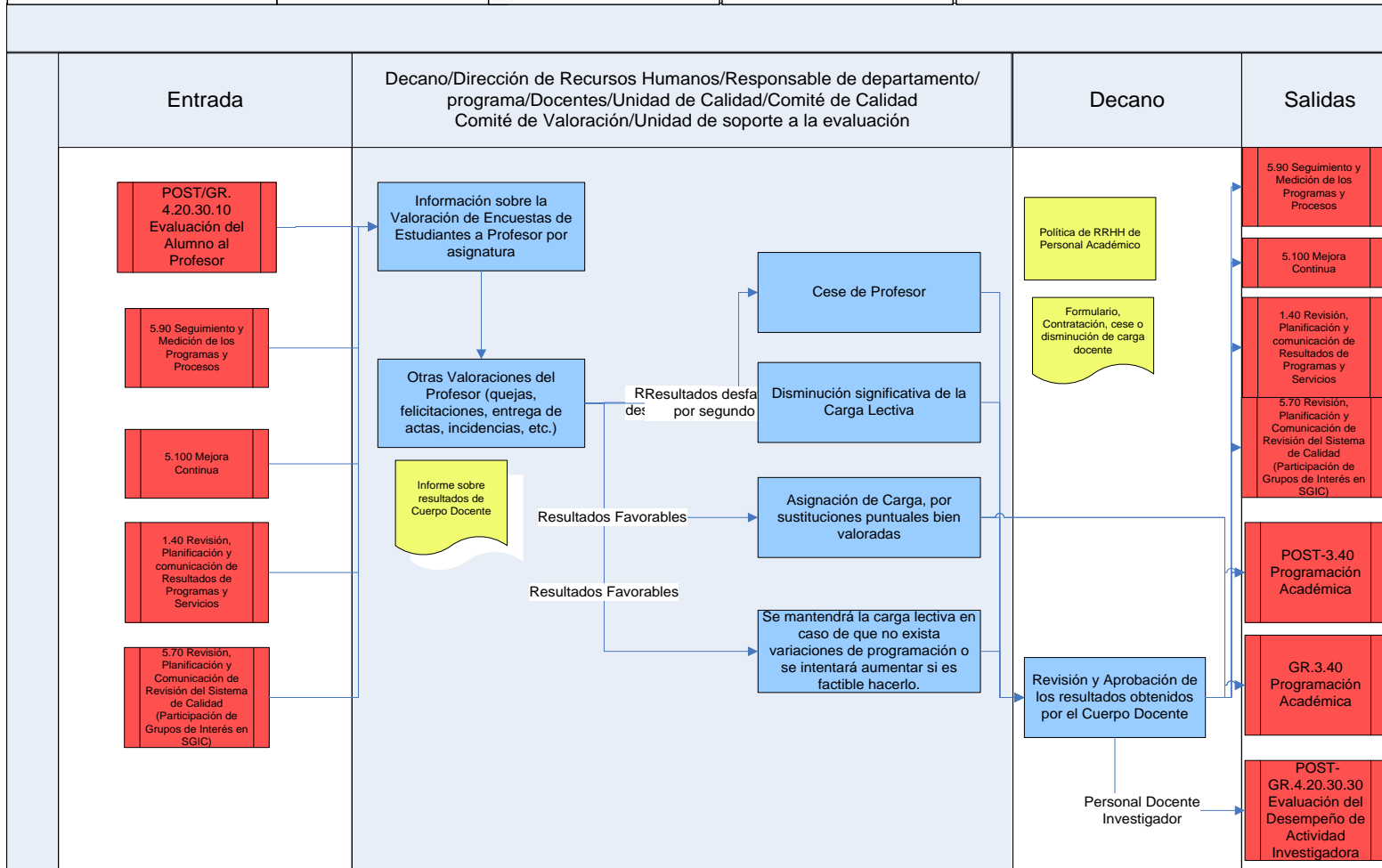
Objetivo y Finalidad:	Definir la evaluación que se hace de las actividades académicas, una anual para toma de decisión de cargas docentes, y otra evaluación, de periodos y grupos de evaluación que marca la Dirección Académica, bajo el marco de Programa Docencia, incluyendo la valoración de estudiantes, egresados, responsables académicos y que tenga efectos para el propio docente.	
Ámbito de aplicación:	Personal docente de las áreas de Grado y Postgrado en ESIC	
Implicados:	Decano Dirección de Recursos Humanos Responsable de departamento/programa Docentes Unidad de Calidad Comité de Calidad Comité de Valoración Unidad de soporte a la evaluación	
Responsable del proceso:	Decano	
Otros documentos pertinentes:	Manual de RRHH Académico Política de RRHH del Personal académico POST-GR.4.20.30.10 Evaluación del Estudiante al Profesor POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de Actividad Investigadora POST.3.40 Programación Académica GR.3.40 Programación Académica Programa Docencia 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Formato Evaluación Individual del Desempeño de Actividades Académica Formato de Contratación, Cese o Disminución de Carga Docente de Profesor Informe Resumen de Evaluación Docente según Programa Docencia Informe Anual de Evaluación del Cuerpo docente de grado Informe Anual de Evaluación del Cuerpo docente de postgrado	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Decano de ESIC	Secretario General ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Estudiantes • Sociedad en general 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Manual de RRHH Académico Política de RRHH del Personal académico Manual Docente y documentos Anexos.
Fecha de interés:	Junio/julio
Indicadores Propuestos:	% de profesores presentados a evaluación sobre posibles % de profesores con actividad docente que sí tiene nivel requerido (favorable).

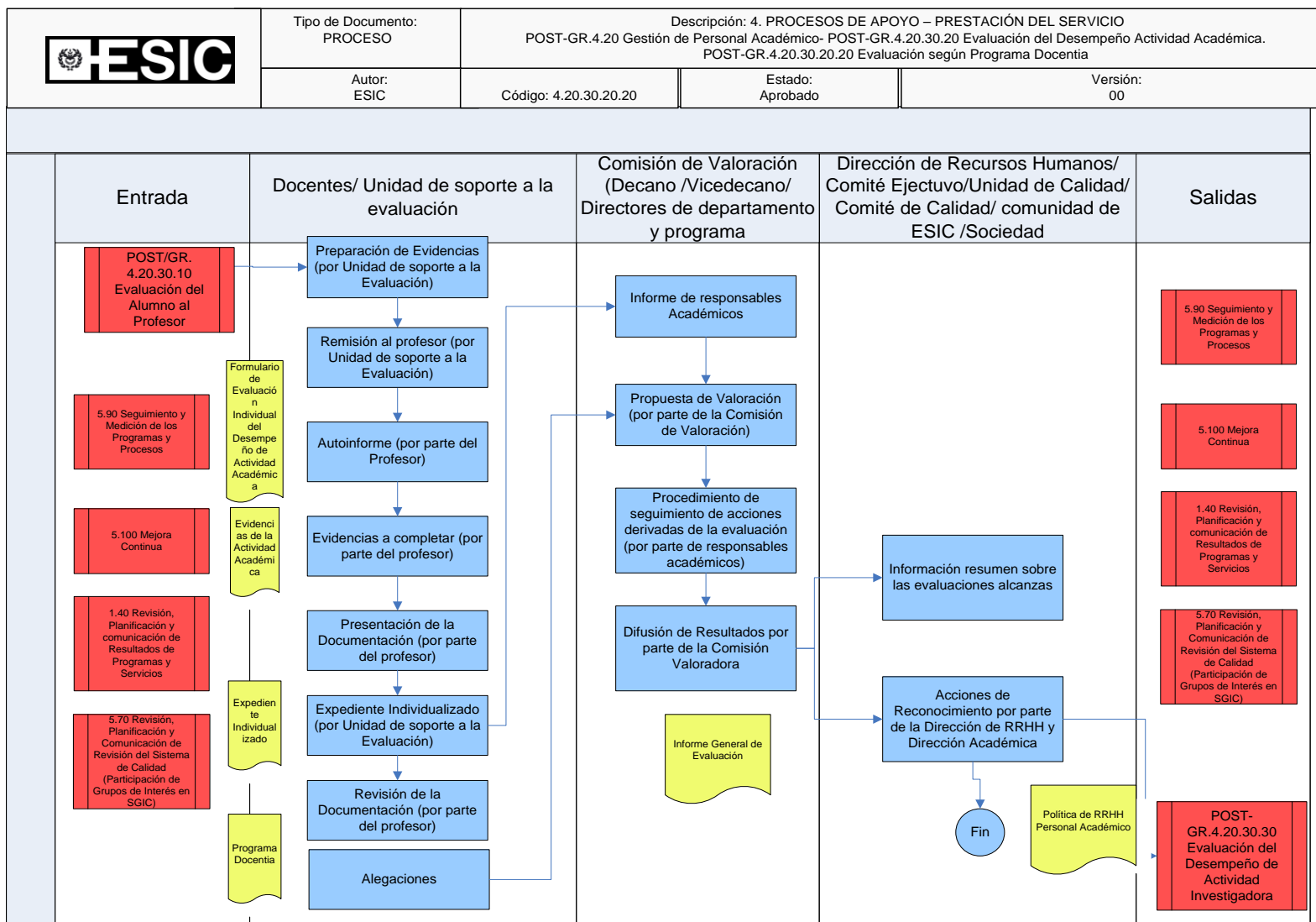
POST-GR4.20.30.20 Evaluación del Desempeño de Actividades Académicas Ed-1



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico- POST-GR.4.20.30.20 Evaluación del Desempeño Actividad Académica. POST-GR.4.20.30.20.10 Evaluación Anual		
	Autor: ESIC	Código: 4.20.30.20	Estado: Aprobado	Versión: 00



POST-GR4.20.30.20 Evaluación del Desempeño de Actividades Académicas Ed-1



El procedimiento de Evaluación de la actividad docente en ESIC se realizará en dos vías, una Evaluación anual Docente, y otra –Evaluación bajo el Programa Docentia.

La **Evaluación Docente Anual** tiene por objetivo establecer un análisis de resultados obtenidos anualmente por el personal docente en un año académico (encuestas estudiantes, felicitaciones, etc.) En base a los resultados obtenidos en las evaluaciones, el Decano y Vicedecanos establecen cuáles deben ser las cargas docentes para el siguiente año académico.

La **Evaluación bajo Programa Docentia**, se realizará en los grupos docentes y periodos que establezca la Dirección Académica con el objetivo de analizar en detalle la actividad docente teniendo en cuenta la autoevaluación y el documento resultante de la conversación entre miembros del Comité de Valoración y docente evaluado. En base a los resultados obtenidos la Dirección de RRHH de ESIC establecerá reconocimientos siguiendo la **Política de RRHH de Personal Académico**.

A continuación se detallan las dos Evaluaciones del Cuerpo docente de ESIC.

POST-GR.4.20.30.20.10 EVALUACIÓN ANUAL DEL DOCENTE.

Una vez los profesores han sido valorados por sus alumnos, según procedimiento **4.20 Gestión del Personal Académico -4.20. 30. 10 Evaluación del Alumno al Profesor-**, a continuación se especifica la Evaluación anual del docente para las áreas de Grado y Postgrado. Profesores que impartan formación en ambas áreas pasan las dos evaluaciones anuales.

1. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES INDIVIDUALES DE ENCUESTAS de ALUMNO AL PROFESOR:

Los estadísticos (media, mediana y moda) se deberán encontrar *centrados alrededor del 7 (sobre 10 puntos)*, por bloques de preguntas efectuadas, para ser considerada satisfactoria la evaluación del profesor.

Por debajo de 7: el Director de Departamento/Programa y/o el Vicedecano del área, se pone en contacto con el profesor para analizar dicha situación e intentar subsanarla.

Si hubiera reincidencia en el año posterior, dicha situación se contrastaría con los criterios adicionales de valoración de los profesores, y en caso de ratificarse dicha valoración, esto repercutirá en su asignación de carga lectiva.

En los campus (salvo Valencia y Barcelona), y para el área de Grado, serán los Directores de Departamentos junto con los Coordinadores de Grado quienes lleven a cabo este análisis de las encuestas y comunicación con el Profesor.

En las áreas de Postgrado de Valencia y Barcelona serán los propios Directores Académicos de Posgrado del Campus quién contactará con el Profesor, salvo que dicho profesor provenga de campus de Madrid.

Por encima de 7: Si los estadísticos (media, mediana y moda) se encuentran centrados por encima del 7, la asignación de horas debe ser mantenida y/o incrementada, siempre que la disponibilidad lectiva de la Escuela y la personal del profesor lo permita.

2. OTRAS VALORACIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL PROFESOR:

La encuesta al alumno, no es el único criterio a utilizar para la evaluación de los profesores. En todos los campus, la información adicional a los resultados de las encuestas que se utiliza para la evaluación de los profesores es:

- o La Información obtenida de las reuniones con los delegados y alumnos.
- o Incidencias recibidas tanto por el propio área, como en la Unidad de Calidad, a través de los buzones

- Reconocimientos recibidos en los buzones de la Unidad de Calidad
- Valoración interna de la Escuela, a través de los Directores de Programa, Responsable de documentación y Responsable de Programación Programa/Departamento.
- Se considerará una referencia importante la titulación de doctor y acreditado.

El área elaborará un Informe, donde se reflejen los profesores que hayan resaltado negativamente o positivamente, en la información anterior. En este informe figurará un resumen de los incumplimientos de los requisitos definidos en el Acuerdo firmado por el personal docente durante ese año académico.

Consecuencia de los resultados en **Evaluaciones encuestas de alumnos y otras valoraciones**, resulta:

a) Aumento de carga docente o mantenimiento en las Áreas de Grado y Postgrado

Si las evaluaciones de estudiantes han sido positivas, y el resto de valoraciones también, la asignación de horas para el siguiente año académico, debe ser mantenida y/o incrementada, según procedimiento asignación de cargas docentes **POST.3.40 Programación Académica** y **GR.3.40 Programación Académica**:

- En función al número de grupos que se programen
- En función a los rediseños de los programas que puedan ocasionar reducción o aumento de su materia a dar.

b) Disminución significativa de la carga docente en las Áreas de Grado y Postgrado:

En caso de decisión de **disminución importante de horas** (superior a un 20% y siempre más de 20 horas) a impartir por un profesor, el procedimiento a seguir será similar a la contratación (formulación inicial del Director del Departamento/Director de Programa, aprobación inicial del Vicedecano de Grado/Postgrado y del Decano), siendo la decisión final tomada aprobada por la Dirección General (usaría el "**Formulario contratación, cese o disminución de carga docente**").

Estas disminuciones deben ser siempre comunicadas al profesor afectado por parte de su Director de Programa/Departamento y en caso de pertenecer a varios Departamentos/Programas, por parte del Vicedecano que corresponda.

c) Cese de la actividad docente de un profesor en las Áreas de Grado y Postgrado:

Todos los ceses que se produzcan serán comunicados al profesor afectado y en el caso de que el cese sea para profesores con más de 20 horas lectivas, adicionalmente deben tramitarse a través del "**Formulario contratación, cese o disminución de carga docente**", y siempre con la aprobación final de la Dirección General de ESIC. Los ceses deben ser comunicados al afectado por parte de su Director de Programa/Departamento y en caso de pertenecer a varios Departamentos/Programas, por parte del Vicedecano que corresponda.

d) Sustituciones puntuales de profesores del área de Postgrado:

Aquellos profesores que puntualmente han tenido que sustituir a algún profesor en la impartición de un seminario, y sus evaluaciones hayan sido mejores que las del profesor habitual de ese seminario, se intentará en la medida de lo posible asignarle carga docente a ese profesor en el año académico siguiente (siempre que la programación de dicho seminario y programación de grupos lo permita así como disponibilidades).

Si el personal docente es, además, investigador realizará la evaluación investigadora según procedimiento **POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora**.

POST-GR.4.20.30.20.20 EVALUACIÓN DOCENTE según PROGRAMA DOCENTIA

Para la elaboración de esta evaluación se formará una **Unidad de Soporte a la Evaluación**, que coordinará y dará soporte administrativo, y una **Comisión de Valoración**, formada por Decano, Videcanos, Directores de Departamentos y Programas (un máximo de 5 por área en cada proceso de evaluación).

1. **Preparación de evidencias:** La Dirección Académica, detectará a los posibles candidatos y trasladará una copia o relación de los mismos a la Unidad de soporte a la evaluación, a efectos de confeccionar conjuntamente informes individuales con las evidencias existentes ESIC y otros registros de información documental.

Las Unidades implicadas prepararán la información y evidencias disponibles:

Evidencias fundamentales para la evaluación:

A) *Desarrollo de la enseñanza-aprendizaje:*

- Informes de responsables académicos sobre:
 - Actividad sin incumplimiento manifiesto.
 - Fichas asignaturas actualizadas.
 - Asistencia a clase realizada.
- Plazo medio de entrega de actas de evaluación del alumno.

B) *Resultados y Actividades de Innovación para la Convergencia Europea:*

Informes de satisfacción del alumno y, Proyectos de innovación que haya coordinado o en los que haya participado en candidato.

Otras Evidencias para la evaluación global:

- Créditos impartidos.
- Nº materias y cursos diferentes.
- Participación en actividades de coordinación de titulación y asignaturas.
- Programas y fichas de planificación de asignaturas.
- Resultados académicos de éxito y eficiencia.
- Datos sobre formación, innovación y mejora de la docencia (todos los disponibles).

2. **Remisión al profesor:** Posteriormente, la Unidad de soporte a la evaluación, remitirá a los posibles candidatos los modelos de solicitud y de la información recogida (documentación de evidencias existentes), juntamente con la información del proceso.

Las evidencias que no estén en bases de datos institucionales, tendrán que ser aportadas por los interesados.

3. **Solicitudes:** Las solicitudes deberán enviarse a la Unidad de soporte a la evaluación en los plazos establecidos en la convocatoria.
4. **Autoinforme:** Con referencia a las evidencias institucionales, más las aportadas personalmente, cada profesor cumplimentará un autoinforme según Formato "**Evaluación individual del Desempeño Actividad Académica (Programa Docentia)**", disponible en la web institucional.
5. **Evidencias a completar:** Cada profesor ha de completar evidencias sobre actividades de formación, materiales docentes singulares, proyectos de innovación y actividades de mejora relacionadas con la convergencia europea, en aquellas no realizadas en ESIC adjuntará certificación del organismo, así como cualquier otra que considere necesaria.

6. **Presentación de la documentación:** Dentro del plazo señalado en la convocatoria, ha de presentarse:
 - **Autoinforme**, según modelo normalizado que se enviará en formato electrónico y en papel a la Unidad de soporte a la evaluación, que incluirá una declaración responsable de la veracidad de los datos alegados y toda la documentación aportada (que condicionará la validez de los datos).
 - **Las evidencias asociadas** no proporcionadas institucionalmente (No cabe aportar información que ya esté en poder de la UC3M excepto en caso de discrepancia).
7. **Expediente individualizado:** Se abrirá un expediente a cada interesado para recoger toda la información que genere el proceso.
8. **Revisión de la documentación:** En caso de que los interesados no hayan presentado la documentación o no lo hayan hecho de manera completa, se les solicitará completar o cumplimentar todos los aspectos requeridos en el plazo de diez días. De no aportar la documentación requerida se entenderá que desisten de su solicitud.
9. **Informes de responsables académicos:** La relación de solicitantes junto a las evidencias correspondientes, se enviarán al Decano y Vicedecanos, preferentemente por medios telemáticos (intranet de Centros y Departamentos) a efectos de que emitan informe y lo trasladen a Unidad de soporte a la evaluación, a efectos de su incorporación al expediente. En la Primera Fase de evaluación (Piloto) sólo se solicitarán estos informes cuando exista contradicción entre la información de bases de datos institucionales y la aportada por los interesados.
10. **Propuesta de valoración:** La Comisión de Valoración emite propuesta de valoración de la actividad docente en aplicación de los criterios preestablecidos (según programa Docencia) y la traslada al Vicedecano del Profesorado.

La propuesta será individualizada, y ha de incorporar el expediente individual de cada profesor (pudiendo solicitar la Comisión documentación complementaria o aclaraciones que considere oportunas al profesor), informe con la puntuación cuantitativa alcanzada, y con una valoración cualitativa de las áreas en que destaca y aquellas que puede mejorar, según el modelo de valoración. Además especificará, a efectos de complementos retributivos propios si los hubiera, un juicio que podrá ser de tres tipos o dejarse pendiente de decisión, por las especiales dificultades en emitir juicio que deberán especificarse:

- **La actividad docente sí tiene el nivel requerido (favorable).**
- **La actividad docente tiene un nivel excelente (muy favorable).**
- **La actividad docente no tiene el nivel exigido (desfavorable).**
- **La Comisión deja en suspenso la decisión a consecuencia de (especificar).**

En este último caso se notificará al interesado para que en dos días pueda presentar alegaciones convenientes ante el presidente de la **Comisión de Valoración** (las alegaciones se incluirán en expediente).

La Comisión de Valoración revisará las propuestas y alegaciones, elaborando una valoración definitiva que se enviará:

- A las personas interesadas.
- A la Dirección de RRHH de ESIC (Sec. General de ESIC) para proceder con la Política de RRHH de Personal Académico, para la concesión de los Complementos retributivos que procedan, incluyendo un resumen global de evaluación y propuestas de mejora que puedan afectar a la gestión de la selección y formación del PDI.
- Al Comité de Ejecutivo de ESIC, el resumen global de evaluación y propuestas de mejora que puedan afectar a la política de profesorado y las líneas estratégicas que dirigen la planificación periódica de la actividad de ESIC.

11. Procedimiento de seguimiento de acciones derivadas de la evaluación

El Consejo de Dirección, Decanato y Dirección de Departamentos/Programas, como órganos que dirigen la política de selección, desarrollo y promoción del PDI, harán un seguimiento de las propuestas de mejora en lo que pueda afectar a la gestión de la selección, promoción y formación del PDI y asesorará e informará del Plan anual de formación del PDI y su ejecución.

12. Difusión de resultados

El resultado del proceso tendrá distintos niveles: información particular para el profesor/a participante, e información general y agregada del proceso a la comunidad de ESIC.

El informe que se proporcione al docente contará con la puntuación alcanzada, y con una valoración cualitativa de las áreas en que destaca y aquellas que puede mejorar, según el modelo de valoración.

Además la **Comisión de Valoración comunicará la valoración definitiva:**

- Al Comité de Dirección para que adopte las decisiones que procedan, incluyendo un resumen global de evaluación y propuestas de mejora que puedan afectar a la gestión de la selección y formación del Personal Docente.
- La Unidad de Calidad y el Comité de Calidad como órganos comisionados del C. de Dirección para la revisión y mejora continua del sistema de garantía de calidad de ESIC, encargarán la difusión de un informe general del proceso y resultados agregados, en la web institucional.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI Ed- 1



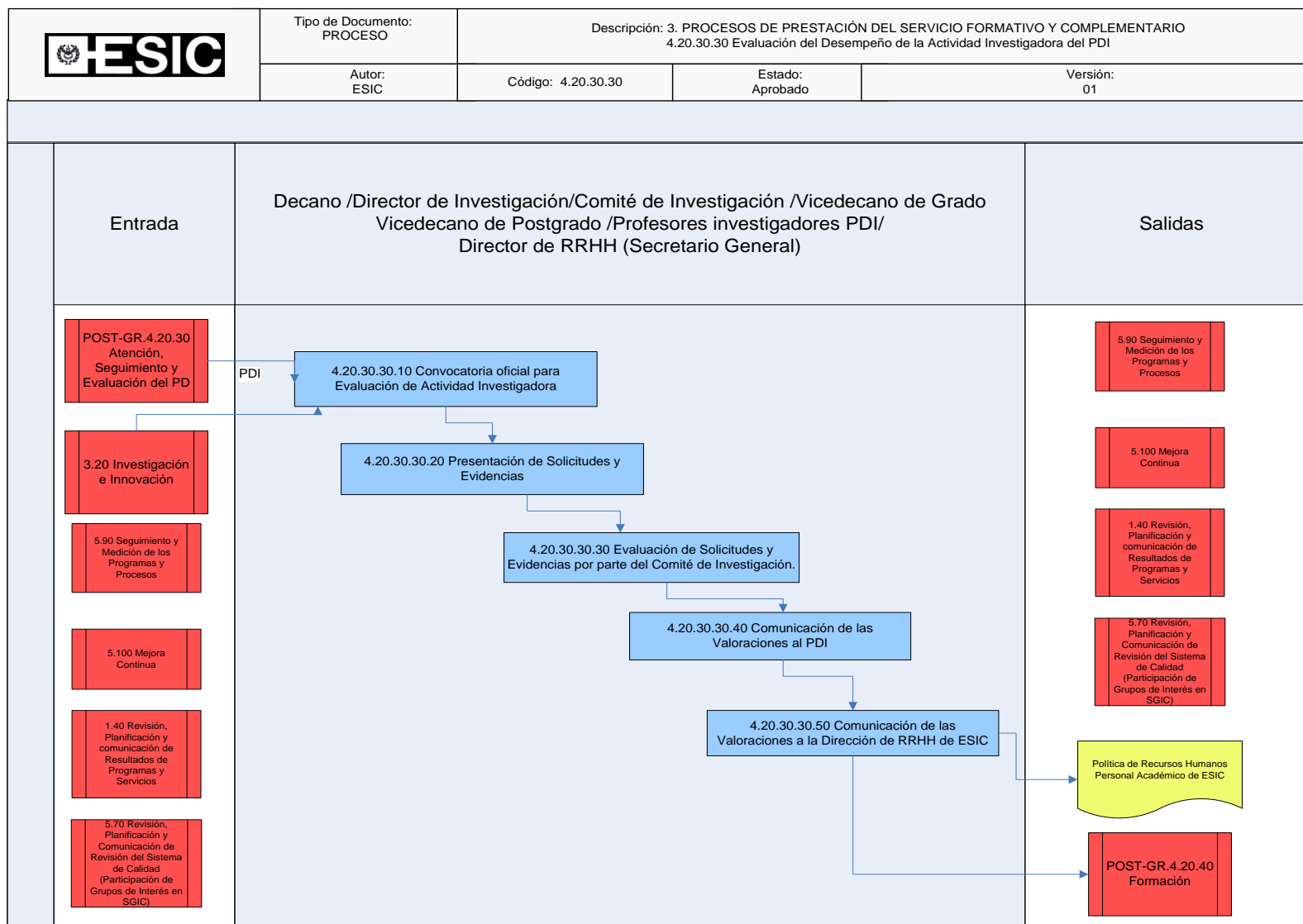
Objetivo y Finalidad:	Definir las actividades para la evaluación de la actividad investigadora desarrollada por el personal docente investigador de ESIC.	
Ámbito de aplicación:	Todo personal docente investigador de ESIC	
Implicados:	Decano Director de Investigación Comité de Investigación Vicedecano de Grado Vicedecano de Postgrado Profesores investigadores PDI Director de RRHH (Secretario General)	
Responsable del proceso:	Director de Investigación	
Otros documentos pertinentes:	4.20 Gestión de personal docente 3.20 Investigación e Innovación 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Investigaciones Solicitud de Evaluación de Actividad Investigadora mediante el "Expone/Solicita" Programas de acreditación Bases de Datos de citas bibliográficas Revistas de Investigación (factor de impacto) Listado de editoriales de prestigio	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Director de Investigación	Decano
Fecha: 24 mayo de 2010	Fecha : 24 mayo de 2010	Fecha : 24 mayo de 2010

POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI Ed- 1



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Estudiantes• Sociedad en general	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Administraciones Públicas	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none">• Dirección General	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
Normativa Interna y Externa:	Ley Orgánica de Universidades, 6/2001 de 21 de Diciembre, y ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, que la modifica parcialmente Política de Investigación: Programa de Fomento de la Investigación
Fecha de interés:	Septiembre/octubre
Indicadores Propuestos:	Nº solicitudes presentadas/Nº PDI posible

POST-GR.4.20.30.30 Evaluación del Desempeño de la Actividad Investigadora del PDI Ed- 1



3.20.10 Investigación/Publicaciones

BAREMOS PARA LA EVALUACIÓN DE INVESTIGACIÓN:

La actividad investigadora da lugar a resultados reflejados en publicaciones científicas cuya calidad y difusión determinan su evaluación. Las agencias evalúan la producción científica de los investigadores utilizando unos criterios establecidos como referencias de calidad.

Estas referencias se identifican con la ayuda de productos y herramientas de análisis y evaluación nacionales e internacionales. Son los índices de impacto, índices de citas, la calidad editorial de las revistas científicas y otros indicadores específicos.

Los criterios que van a ser usados para dar una puntuación al investigador son:

1. **Factor de impacto:** el factor de impacto de una revista (también conocido como índice de impacto) es el número de veces que se cita por término medio un artículo publicado en una revista determinada. Es un instrumento para comparar revistas y evaluar la importancia relativa de una revista dentro de un mismo campo científico.

- [JCR \(Journal Citation Reports\)](#) Principal herramienta para la evaluación de las revistas científicas, basándose en los datos de citas de 7500 revistas, de más de 3300 editores, de 60 países.

Disponible en dos ediciones: JCR Science Edition y JCR Social Sciences Edition, resulta esencial para conocer el factor de impacto y la influencia de las revistas de un campo determinado.

2. **Índices de citas:** bases de datos que recogen información sobre las citas bibliográficas que se realizan en cada artículo. De este modo es posible buscar si un autor recibe o no citas bibliográficas.

- [Web of Science](#). Contiene las bases de citas: Science Citation Index Expanded (1945-), Social Sciences Citation Index (1956-), Arts and Humanities Citation Index (1975-).

Aunque el más relevante es el Web of Science elaborado por ISI, aquí recogemos otros índices destacados:

- [IN-RECS](#): Índice de impacto de las Revistas Españolas de Ciencias Sociales. Elaborado por la Universidad de Granada. También es un índice de citas que permite conocer de manera individualizada las citas bibliográficas que reciben los trabajos publicados en estas revistas.
- [IN-RECJ](#): Índice de impacto de las Revistas Españolas de Ciencias Jurídicas. Elaborado por la Universidad de Granada. También es un índice de citas que permite conocer de manera individualizada las citas bibliográficas que reciben los trabajos publicados en estas revistas.
- [Mi Perfil Investigador \(MPI\)](#): La [FECYT](#) ofrece un servicio de valor añadido que permite realizar informes sobre la producción científica de los investigadores. Es una herramienta desarrollada por el grupo de investigación [SCImago](#), de la Universidad de Granada. Elabora un informe bibliométrico que muestra la información correspondiente a la producción científica de un autor o grupo de autores a partir de las bases de datos de Thomson Scientific, en el periodo 1990-2005.
- Otro sistema de medición de la calidad de autores científicos a partir de las citas bibliográficas es el [Índice H](#).

3. **Otros indicadores de la producción científica:** aquí se recogen diversas herramientas de interés para la evaluación de la producción científica.

1. **Congresos:** Se valoran, como mérito asociado a la actividad investigadora, los trabajos incluidos en Actas de Congresos de prestigio, en los ámbitos científicos en los que dichos congresos sean vehículo de difusión. Diversos organismos han desarrollado una labor de recopilación nacional e internacional:
 - [Web of Science with Conference Proceedings](#) Recoge información de actas de conferencias, congresos y seminarios internacionales desde 1990.
 - [CORE](#). Es un sistema de ranking de conferencias de la Computing Research and Education Association of Australasia.
 - [Computer Science Conference Ranking](#). Está basado en una estimación del impacto de los congresos de Ciencias de la Computación.
 - [DISEVEN](#) Es una base de datos de congresos creada por el Centro Informático Científico de Andalucía. Recoge congresos, jornadas, seminarios, conferencias, ponencias y en general cualquier evento que se celebre en España o en cualquier parte del mundo relacionado con la Educación, Investigación, Universidad, Ciencias, Humanidades, Medicina, Lengua, Tecnología etc.
2. **Patentes:** Se valoran particularmente en los ámbitos científicos y tecnológicos en los que esta actividad es significativa, teniéndose en cuenta la extensión de la protección de la patente (nacional, europea o por el Tratado de Cooperación de Patentes -PCT-).
 - [Oficina Española de Patentes y Marcas](#). Ofrece la base de datos INVENES de invenciones en español
 - [Oficina Europea de Patentes](#). Ofrece la base de datos esp@cenet que contiene más de 60 millones de documentos
 - [Patentscope](#). Esta base de datos facilita la búsqueda en más de un millón de solicitudes internacionales del PCT
3. **Libros:** Los libros y capítulos de libros se valoran, como resultado de la actividad investigadora, únicamente si tienen ISBN y se publican en editoriales especializadas de reconocido prestigio.
 - [Agencia española del ISBN](#). Ofrece una base de datos de libros editados en España desde 1972 que contiene más de 900.000 referencias de ediciones en castellano, catalán, gallego y euskera, tanto disponibles como agotados.
 - [Agencia Internacional de ISBN](#). Ofrece enlaces a las Agencias Nacionales de ISBN.
 - [Calidad de las revistas científicas](#): enlaces a distintas plataformas que evalúan la calidad de las revistas, y también a distintos criterios para establecer la calidad de las publicaciones.
4. **Acreditación y evaluación:** sistemas de evaluación de la actividad investigadora que establece organismos oficiales, como son: ANECA, [Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora \(CNEAI\)](#); [Sistema de evaluación del profesorado para su contratación \(Comunidad de Madrid\)](#)

Estos criterios establecen una puntuación (sobre 100 puntos). La distribución de puntos por criterio es:

1. **Factor de impacto e índices de citas** (20 puntos)
2. **Otros indicadores de la producción científica**
 - a. Congresos, reuniones científicas y patentes (20 puntos)
 - b. Libros (capítulos, prólogos, reseñas,...) (10 puntos)
3. **Acreditación y evaluación** (30 puntos)
4. **Diversos tipos de actividad investigadora** (20 puntos)
 - a. Tesis doctorales
 - b. Participación en proyectos de investigación
 - c. Artículos de divulgación
 - d. Conferencias
 - e. Documentos de trabajo
 - f. Casos de estudio
 - g. Notas técnicas
 - h. Dirección de tesinas y tesis doctorales
 - i. Dirección de trabajos fin de máster
 - j. Revisión en revistas científicas y en congresos académicos
 - k. Membresías en comités científicos, cátedras, etc.
 - l. Pertenencia a consejos de redacción
 - m. Entrevistas en medios de comunicación
 - n. Otros méritos

Total: 100 puntos

Los baremos de puntuación podrán variar en función a las estrategias fijadas por la Dirección Académica.

Fases del procedimiento:

4.20.30.30.10 Convocatoria oficial para Evaluación de Actividad Investigadora

La Comisión de Investigación de ESIC lanzará una convocatoria oficial para la evaluación, con periodicidad anual, estableciendo el procedimiento, personal que puede solicitarlo y plazos de solicitud de candidaturas.

La publicación de la convocatoria será a través de la intranet eriete, acceso a perfil profesores.

4.20.30.30.20 Presentación de Solicitudes y Evidencias

El PDI presentará la solicitud y evidencias a través de la Dirección de Investigación de ESIC, en el plazo indicado y en los términos que se indique en la convocatoria.

4.20.30.30.30 Evaluación de Solicitudes y Evidencias por parte del Comité de Investigación.

La Comisión Científica valorará las solicitudes y asignará puntuaciones en función a los Baremos establecidos en este procedimiento.

4.20.30.30.40 Comunicación de las Valoraciones al PDI

El Comité de Investigación comunicará, a través de la Dirección de Investigación, al solicitante PDI la resolución de la valoración, pudiendo en caso de desacuerdo, solicitar una revisión de la valoración en un plazo máximo de 7 días después de la comunicación de la resolución.

La Comisión revisará la valoración en un plazo máximo de 30 días hábiles comunicando de nuevo la resolución de la revaloración.

4.20.30.30.50 Comunicación de las Valoraciones a la Dirección de RRHH de ESIC

La resolución final de todas las valoraciones será comunicada a la Dirección de RRHH de ESIC para la asignación de reconocimientos económicos y/u otro tipo de reconocimiento, según se indica en el procedimiento

Otros Procedimientos de entrada y salida:

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.

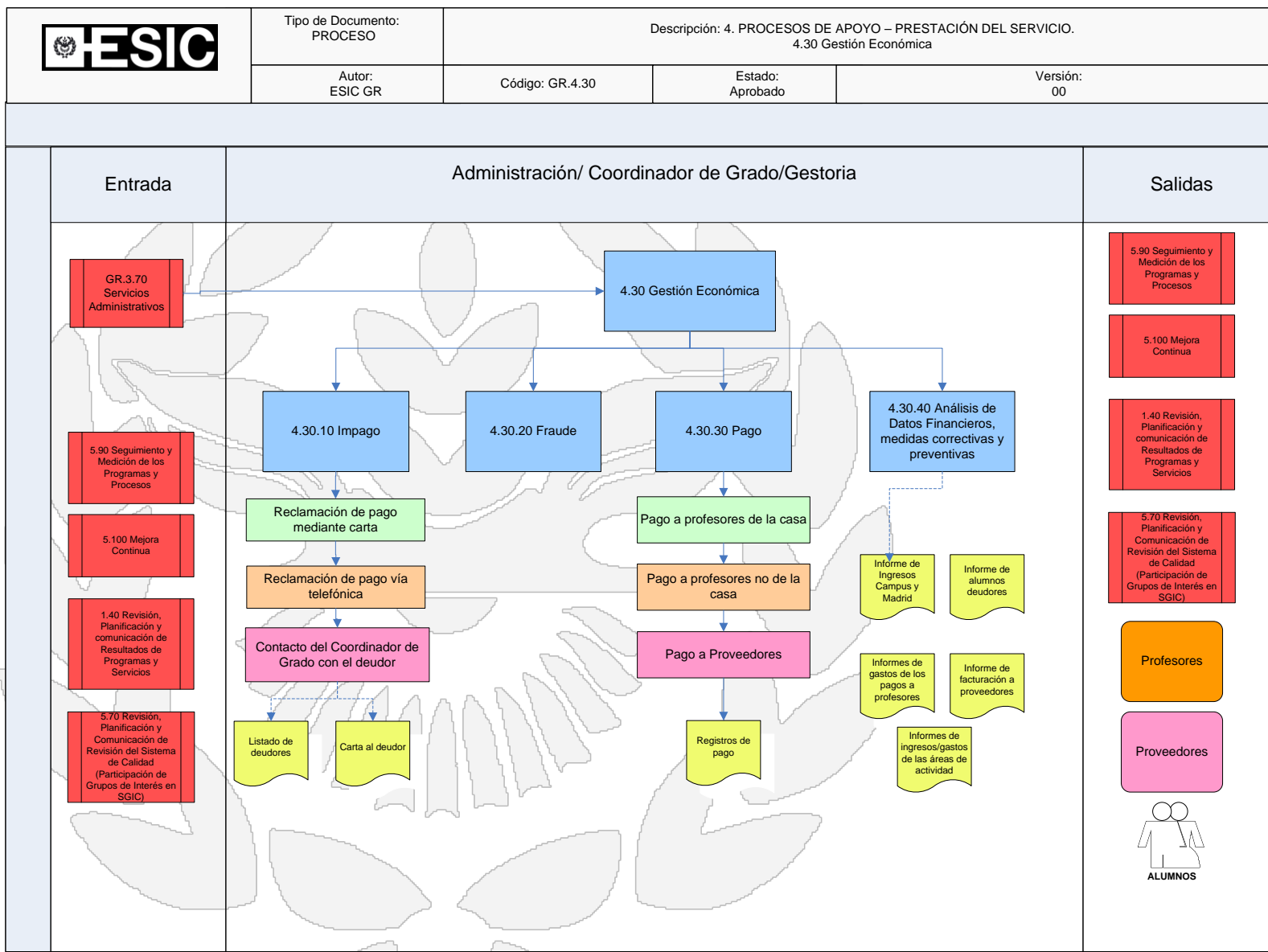
Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la gestión del pago, impago y el análisis de los datos financieros que se desarrolla para la gestión económica de la División de Grado.	
Ámbito de aplicación:	División de Grado	
Implicados:	Administración Coordinador de Grado Gestoría Secretario General	
Responsable del proceso:	Secretario General	
Otros documentos pertinentes:	GR. 3.70 Servicios Administrativos Programa Personas y Programa Contabilidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Listado de deudores Carta al deudor Registros de pago Informes de las áreas de actividad	
Elaborado por: Directora de Calidad	Revisado por: Secretario General	Aprobado por: Dirección General
Fecha: 5 Septiembre 2011	Fecha: 5 Septiembre 2011	Fecha: 5 Septiembre 2011

Otros Grupos de Interés:	
Todos los Grupos de Interés	
Normativa Interna y Externa:	Programa Personas y Programa Contabilidad Presupuestos Anuales
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de Incidencias pagos a profesores %impagados/campus



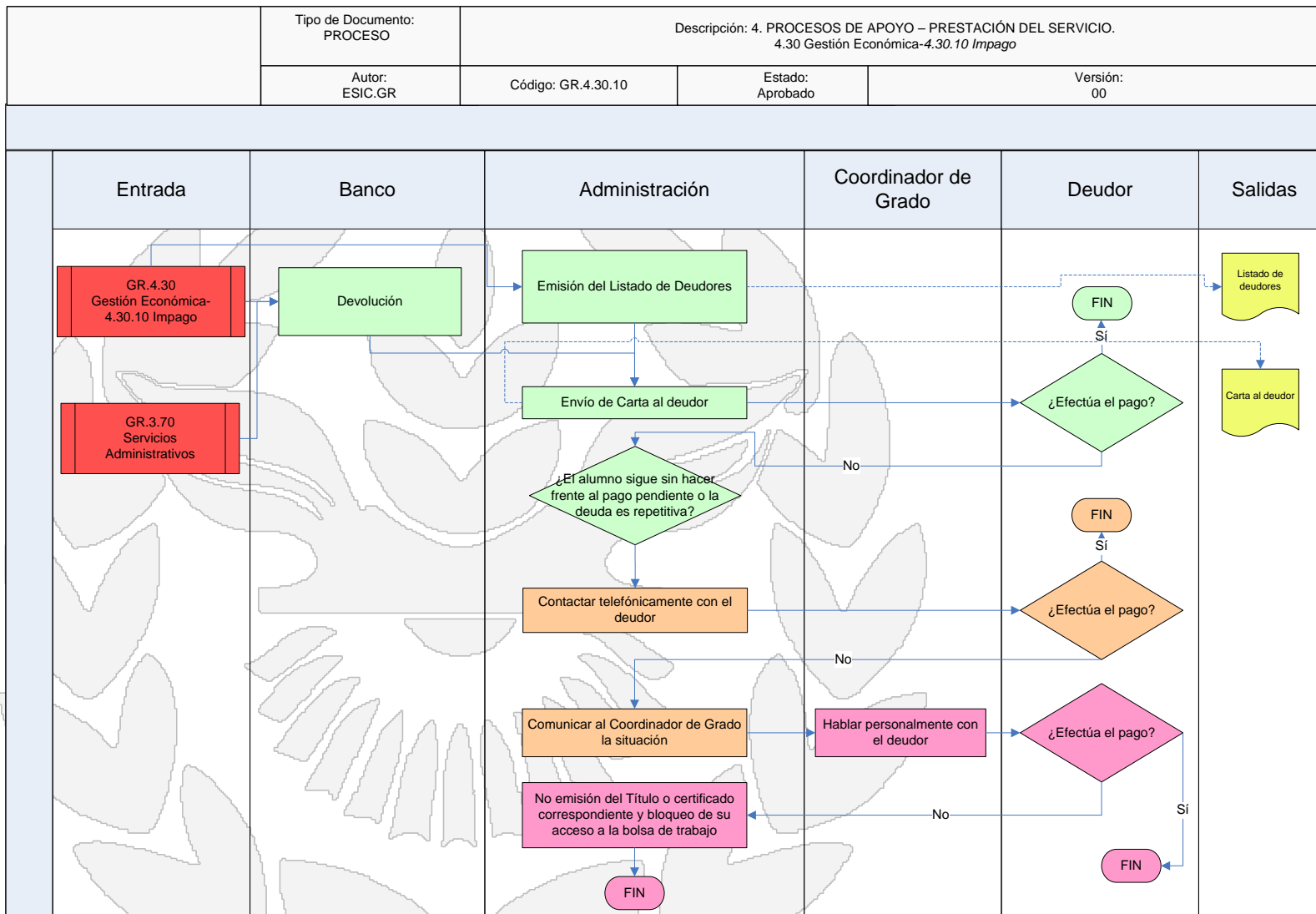
GR.4.30 Gestión Económica

Ed-2



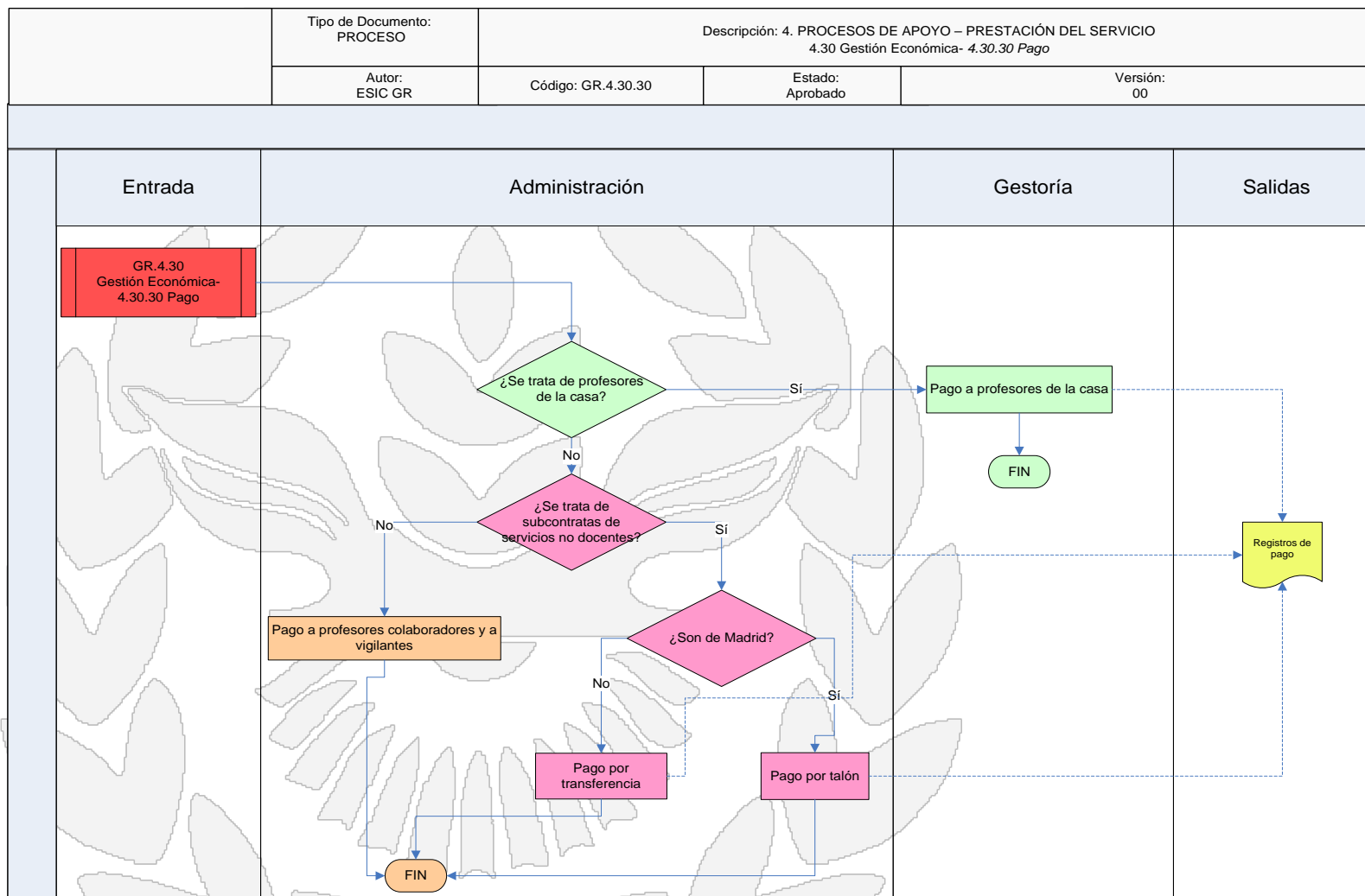
GR.4.30 Gestión Económica

Ed-2



GR.4.30 Gestión Económica

Ed-2



4.30 GESTIÓN ECONÓMICA

Se diferencian 4 tipos de Campus, según la el grado de independencia de Madrid en su gestión:

1. **Madrid**, realiza pagos a proveedores y profesores, y gestiona cobros.
2. **Valencia** tiene un CIF diferente. Su gestión es totalmente independiente. Madrid paga gastos del Campus y a final de año se liquida con ellos.
3. **Brasil** tiene un CIF diferente y su gestión es totalmente independiente.
4. **Pamplona, Zaragoza, Sevilla y Barcelona**, son totalmente dependientes de Madrid.

4.30.10 Proceso de impago

Mensualmente, Administración, emite un listado de los deudores, y envía una carta a estos, reclamando el pago. Asimismo, cuando se produce una devolución del Banco, se envía una carta de reclamación.

Cuando el alumno sigue sin hacer frente al pago pendiente o se trata de una deuda repetitiva, Administración llama por teléfono para hacer nuevamente la reclamación del pago. Si esta nueva reclamación no surte efecto, Administración habla con el Coordinador de Grado y es éste quien habla personalmente con el alumno deudor.

Si en última estancia no se produce el pago o finaliza los estudios y tiene pendiente algún abono, el alumno no recibe el título ni el certificado correspondiente y se bloquea su acceso a la bolsa de trabajo.

4.30.20 Proceso de fraude

La documentación utilizada por los profesores en los diferentes cursos y asignaturas se considera propiedad de los autores, los cuales ceden su utilización para la impartición de la formación en ESIC. La mala utilización de esta documentación por ambas partes, o la utilización de documentación de terceros sin autorización es considerada actividad fraudulenta.

Asimismo, toda la investigación que se desarrolla en la Escuela y para la Escuela es propiedad del investigador, quien cede su uso práctico para la impartición de la formación en la Escuela. El uso inadecuado de dicha investigación será considerado así mismo, actividad fraudulenta.

La venta por parte de los alumnos de trabajos y/o apuntes a otros compañeros es considerada también actividad fraudulenta.

Será la Dirección Académica la responsable del seguimiento y vigilancia de los posibles fraudes.

4.30.30 Proceso de pago

Se diferencia entre dos tipos de pago:

1. Pago a profesores de la Casa:

ESIC tiene contratada una Gestoría que consolida toda la información enviada por Administración para el pago de las nóminas, seguridad social, contratos, bajas etc.

2. Pago a personal en Prácticas:

ESIC establece una tarifa de pago de 500 eu al mes por 5 horas de trabajo al día. Cualquier práctica con distinta dedicación en horas se prorratea con la citada anteriormente. Cualquier tarifa por hora distinta a la expuesta deberá ser comunicada y aprobada por escrito por parte de la Dirección de Recursos Humanos.

3. Pago a proveedores: en este grupo se encuentran los profesores que no son de la casa (profesor colaborador), vigilancia de examen y cualquier otra subcontrata de otros servicios no docentes. En este caso, es Administración directamente quien efectúa los pagos.

A las subcontratas no docentes se le paga a los 30 días por talón bancario, si estos proveedores son de fuera de Madrid se les paga por transferencia. La gestión de este pago se controla desde el Programa Contabilidad.

El pago a los vigilantes será igual en todos los campus, estableciéndose un precio fijo por cada hora de examen. En este sentido se establecen las dos consideraciones siguientes:

- Cuando el vigilante sea personal de la Escuela y si la vigilancia se realiza durante el horario laboral, dicha vigilancia de examen no se cobra. Si se realiza la vigilancia de examen fuera del horario laboral, ésta se cobraría al precio marcado para los vigilantes
- Cuando el vigilante sea ajeno a la Escuela, una vez finalizado el periodo de exámenes, Administración procederá al abono del cómputo total del número de horas de vigilancia.

A los profesores colaboradores se les paga mensualmente a través de cheque según las horas de impartición del mes a liquidar. La gestión de este pago se controla desde el Programa Profesores, en el cual también previamente han sido dados de alta este tipo de profesores. Estos pagos son trasladados al programa de Contabilidad.

A la hora del cómputo del pago a los profesores, independientemente de su vinculación laboral con la Escuela, se añade una remuneración idéntica al precio de una hora de clase por cada una de las horas de presencia obligatoria durante los exámenes, en concepto de evaluación, corrección y revisión de examen.

4.30.40 Proceso de análisis de datos financieros, medidas correctivas y preventivas

Administración, mensualmente, emite varios tipos de informe:

1. **Informe de ingresos de los diferentes Campus y de Madrid.** La información se saca del programa PERSONAS. Estos datos son llevados a contabilidad
2. **Informes de alumnos deudores** para emitir las cartas de reclamación del cobro
3. **Informes de gastos de los pagos a profesores.** Esta información se elabora a través del programa de contabilidad.
4. **Informe de facturación a proveedores**
5. **Informes de ingresos/gastos de las diferentes áreas de actividad**

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos. Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito



4.40 Sistemas de Información

Ed- 3

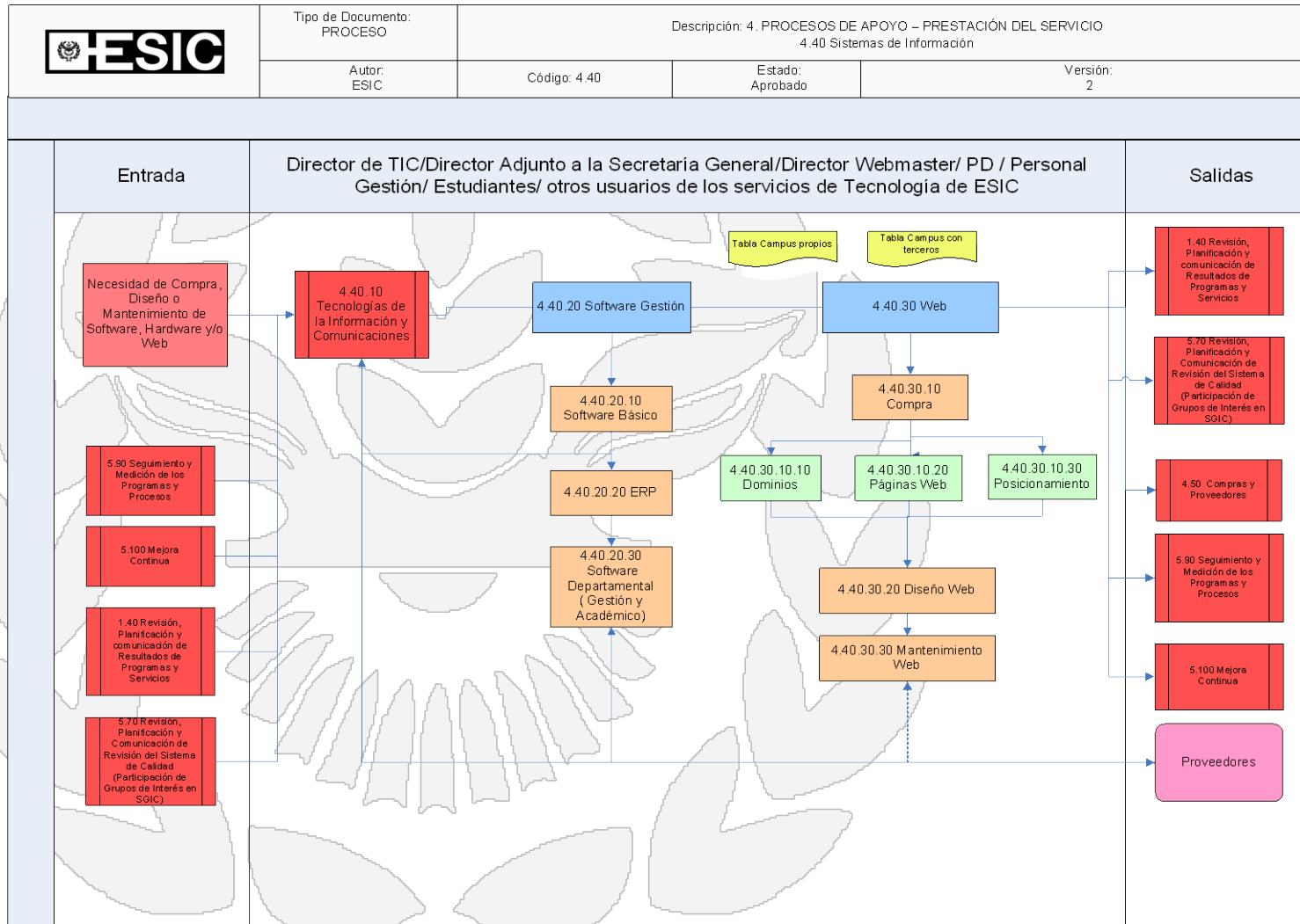


Objetivo y Finalidad:	Definir el proceso de compra y mantenimiento de los Sistemas de Información en ESIC	
Ámbito de aplicación:	Campus de ESIC	
Implicados:	Contempladas en las tablas del procedimiento	
Responsable del Proceso:	Director Adjunto a la Secretaría General (Hardware) Responsable de TIC (Software) Director de Marketing, Comercial y Comunicación (Web)	
Otros documentos pertinentes:	4.50 Compras y Proveedores 4.40.10 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Pedidos de software Incidencias	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Política de compras</p> <p>Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.</p> <p>Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Normas de Gestión en Presupuesto de ESIC y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.</p>
Fecha de interés:	Fecha Presupuestos (Anual)
Indicadores Propuestos:	Número de puestos de ordenador por estudiante. Satisfacción de estudiantes y de PDI

4.40 Sistemas de Información

Ed- 3



4.40 Sistemas de Información

Ed- 3



CAMPUS CATEGORÍA A: CAMPUS PROPIOS

Actividades		Departamento Responsable	
ERP	Compras	Responsable de ERP	
	Diseño	Proveedor	
	Mantenimiento	Proveedor	
	Software Departamental (Gestión Y Académico)	Compras (licencias)	Personal del área de gestión/ Jefes de departamento académico/ Director de Programa Director de División de Executive
		Diseño	Proveedor/ Personal Propio (si se tiene la capacidad)
		Mantenimiento (licencias)	Proveedor/ Personal Propio (en función de quien haya realizado el diseño)
Actividades		Departamento Responsable	
Web	Compra (Dominios, páginas web y posicionamiento)	Web Master, Departamento de Marketing, Responsable de Sistemas de Información en la División de Executive	
	Diseño Web	Web master/Proveedor	
	Mantenimiento Web	Contenidos	Responsable de Departamento Jefes de Proyecto para la División de Executive
		Restante	Web Master /Proveedor

4.40 Sistemas de Información

Ed- 3



CAMPUS CATEGORÍA B: CAMPUS CON TERCEROS

	Actividades		Departamento Responsable
	ERP	Compras	Socio Local
		Diseño	Socio Local
		Mantenimiento	Socio Local
	Software Departamento (Gestión Y Académico)	Compras (licencias)	Socio Local
		Diseño	Socio Local
		Mantenimiento (licencias)	Socio Local
Web	Compra (Dominios, páginas Web y posicionamiento)		Web Master, Departamento de Marketing
	Diseño Web		Web master / proveedor
	Mantenimiento Web	Contenidos	Responsable de Departamento
		Restante	Web Master /Proveedor

En los campus con socios locales, el Socio Local facilita todas lo relacionado con Infraestructuras y con el Proceso de Sistemas de Información

4.40.10 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Se describe con detalle en el procedimiento **4.40.10 Tecnologías de la información y comunicaciones**.

4.40.20 SOFTWARE

4.40.20.10 ERP

La compra es realizada por el Responsable de Sistemas de Información de Gestión con el proveedor, necesitando la autorización de la Dirección General en caso de modificaciones del acuerdo. El mantenimiento de los mismos, es responsabilidad del proveedor.

4.40.20.20 Software Departamental (Académico o Gestión)

El personal del área de gestión, los Directores de departamento académico o el Director de Programa, puede solicitar la compra de un nuevo software. En el caso de la División de Executive Education será el Director de Executive. Existen varios proveedores, cuya relación técnica es directamente con el TIC. La necesidad surge de un departamento, será el responsable de éste el que busque proveedor para la compra, pidiendo la autorización de la Dirección General.

Para el mantenimiento, será el usuario el que transmita al TIC la incidencia surgida. El TIC si está dentro de sus posibilidades, resolverá la incidencia, en caso contrario, será el TIC el que se ponga en contacto con el proveedor para la resolución de la incidencia.

Hay casos en los que el diseño de software sea por parte de personal interno de ESIC. En este caso, el mantenimiento será responsabilidad del propio diseñador.

La compra de software será llevada a cabo según las directrices definidas en el proceso PR.4-50 "Compras y Proveedores" y en la política de compras en él establecida.

Como particularidad, el ESIC Idiomas, el diseño de aplicaciones de formación puede surgir por dos causas:

- Necesidad de ESIC Idiomas. Es el coordinador de Informática de Idiomas el responsable de la realización del diseño de dichas aplicaciones.
- Petición de un cliente (definido en el procedimiento 3.10 Diseño de Programas y servicios complementarios)

4.40.30 Web

En ausencia del Web Master, el personal del Departamento de Marketing asumirá las responsabilidades definidas a continuación

4.40.30.10 Compra (Dominios, páginas Web y posicionamiento)

En el caso de la División de Executive Education la compra de dominios y páginas web, así como el posicionamiento, es realizada por el Responsable de Sistemas de Información en dicha División. En el resto de divisiones dichas compras son realizadas como se detalla a continuación:

4.40.30.10.10 Dominios

La persona que tiene la necesidad de compra de dominio ha de solicitarlo al Web Master, y éste lo comunica al TIC para que proceda a su compra.

4.40.30.10.20 Páginas Web

La compra de una página web a un diseñador web es responsabilidad del web master.

La compra de una página web será llevada a cabo según las directrices definidas en el proceso 4.50 "Compras y Proveedores" y en la política de compras en él establecida.

4.40.30.10.30 Posicionamiento

El posicionamiento es realizado en ESIC por parte del Departamento de Marketing. Existen dos tipos de posicionamiento:

- Selección de navegadores (tipo google, yahoo....) a través de palabras claves.
- Compra de espacios web. Para ello el personal del Departamento de Marketing realiza una selección de las páginas web de interés para el posicionamiento de la escuela.

4.40.30.20 Diseño Web

El diseño de páginas web en ESIC es responsabilidad del Web Master y en su defecto de un proveedor.

4.40.30.30 Mantenimiento Web

El mantenimiento de contenidos, deberá llevarlo a cabo el Responsable del Departamento al cual correspondan dichos contenidos. En el caso de la División de Ejecutivos es responsabilidad de los Jefes de Proyecto de la División.

El mantenimiento restante será responsabilidad del web master y/o del proveedor seleccionado.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito



4.40.10 Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Ed- 2



Objetivo y Finalidad:	Definir el proceso de compra y mantenimiento de Tecnologías de la Información y comunicaciones ESIC	
Ámbito de aplicación:	Campus de ESIC	
Implicados:	Director TIC Área TIC Secretario General Todo personal de ESIC Profesorado Alumnos	
Responsable del Proceso:	Director TIC	
Otros documentos pertinentes:	4.50 Compras y Proveedores Instrucción Técnica para HELP DESK (en intranet eriete) 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Pedidos de Compras Contratos con Proveedores Presupuesto de Compras e Informes trimestrales de seguimiento HELP DESK (Centro de Atención al Usuario)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Director TIC	Secretario General ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

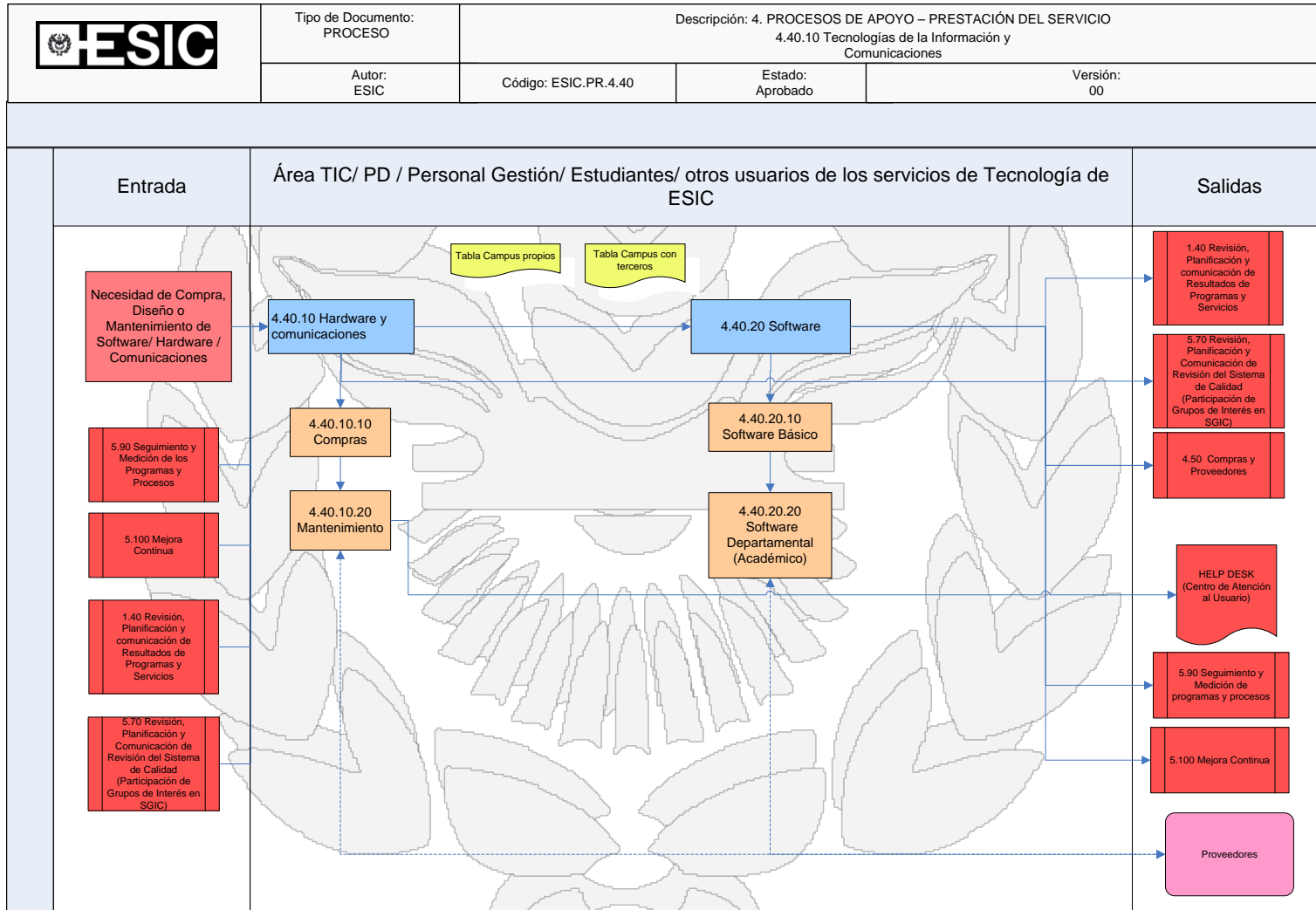
4.40.10 Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Ed- 2



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Instrucción Técnica para HELP DESK (en intranet eriete)</p> <p>Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.</p> <p>Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Normas de Gestión en Presupuesto de ESIC y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.</p>
Fecha de interés:	Fecha Presupuestos (Anual)
Indicadores Propuestos:	Número de puestos de ordenador por estudiante. Satisfacción de estudiantes y de PDI

4.40.10 Tecnologías de la Información y Comunicaciones Ed- 2



4.40.10 Tecnologías de la Información y Comunicaciones Ed- 2



CAMPUS CATEGORÍA A: CAMPUS PROPIOS

	Actividades		Departamento Responsable
Hardware y Comunicaciones (*)	Compras		Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) Responsable de Sistemas de Información en la División de Executive
	Mantenimiento (Correctivo y Preventivo)		TIC Responsable de Sistemas de Información en la División de Executive y en caso de renting será el proveedor
Software	Software Básico	Compras (licencias)	TIC
		Mantenimiento (licencias)	TIC
	Software Departamental (Académico)	Compras (licencias)	Personal del área de gestión/ Director de departamento académico/ Director de Programa Director de División de Executive: solicitan a TIC y son supervisadas las compras por la Secretaria General de ESIC. La compra final la efectuará TIC y la verificación final de compra la hará el solicitante de la compra.
		Diseño	Proveedor
		Mantenimiento (licencias)	Proveedor

(*) En el caso del campus Mutilva, solo el hardware de gestión es propiedad de ESIC y el mantenimiento del mismo es a través de TIC ESIC.

4.40.10 Tecnologías de la Información y Comunicaciones Ed- 2



CAMPUS CATEGORÍA B: CAMPUS CON TERCEROS

	Actividades	Departamento Responsable	
Hardware y Comunicaciones	Compras	Socio Local	
	Mantenimiento (Correctivo y Preventivo)	Socio Local	
Software	Software Básico	Compras (licencias)	Socio Local
		Mantenimiento (licencias)	Socio Local

En los campus con socios locales, el Socio Local facilita todas lo relacionado con Infraestructuras y con el Proceso de Sistemas de Información. El software que sea requerido para algún programa particular es aportado por TIC ESIC, y actualizado por TIC ESIC.

4.40.10 HARDWARE Y COMUNICACIONES

4.40.10.10 Compras

Cualquier compra estará basada en la política de compras de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Para las compras se seguirá el procedimiento general 4.50 COMPRAS Y PROVEEDORES.

4.40.10.20 Mantenimiento

Distinguimos entre dos tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento correctivo individual:** La necesidad surge de un usuario que tiene una incidencia. Esta incidencia se tramitará siguiendo las **Instrucción Técnica de HELP DESK**.
- **Mantenimiento correctivo general:** La necesidad surge de una incidencia general, que puede afectar a un grupo de usuarios (más de uno). Esta incidencia puede ser detectada por los propios usuarios o por TIC. El TIC es el responsable de solucionar la incidencia.
- **Mantenimiento preventivo:** Las actividades de mantenimiento preventivo son llevadas a cabo por el TIC.

4.40.20 SOFTWARE

4.40.20.10 Software Básico

Back Office, Ofimática, sistema operativo, seguridad y red: TIC (necesario para gestión y formación). Compra y mantenimiento por parte de TIC.

4.40.20.20 Software Departamental (Académico)

Los Directores de departamento académico o el Director de Programa, pueden solicitar la compra de un nuevo software. En el caso de la División de Executive Education será el Director de Executive. Existen varios proveedores, cuya relación técnica es directamente con el TIC. La necesidad surge de un departamento, quién solicitará la necesidad de compra del software a TIC. La compra de software será llevada a cabo según las directrices definidas en el proceso PR.4.50 "Compras y Proveedores" y en la política de compras en él establecida.

Para el mantenimiento y actualizaciones del software departamental será el TIC el responsable de estas gestiones. Cualquier incidencia que surgiese con el software deberá notificarse al TIC a través del HELP DESK (Centro de Atención al Usuario).

Hay casos en los que el diseño de software sea por parte de personal interno de ESIC. En este caso, el mantenimiento será responsabilidad del propio diseñador.

Como particularidad, el ESIC Idiomas, el diseño de aplicaciones de formación puede surgir por dos causas:

- Necesidad de ESIC Idiomas. Es el coordinador de Informática de Idiomas el responsable de la realización del diseño de dichas aplicaciones.
- Petición de un cliente (definido en el procedimiento 3.10 Diseño de Programas y servicios complementarios)

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

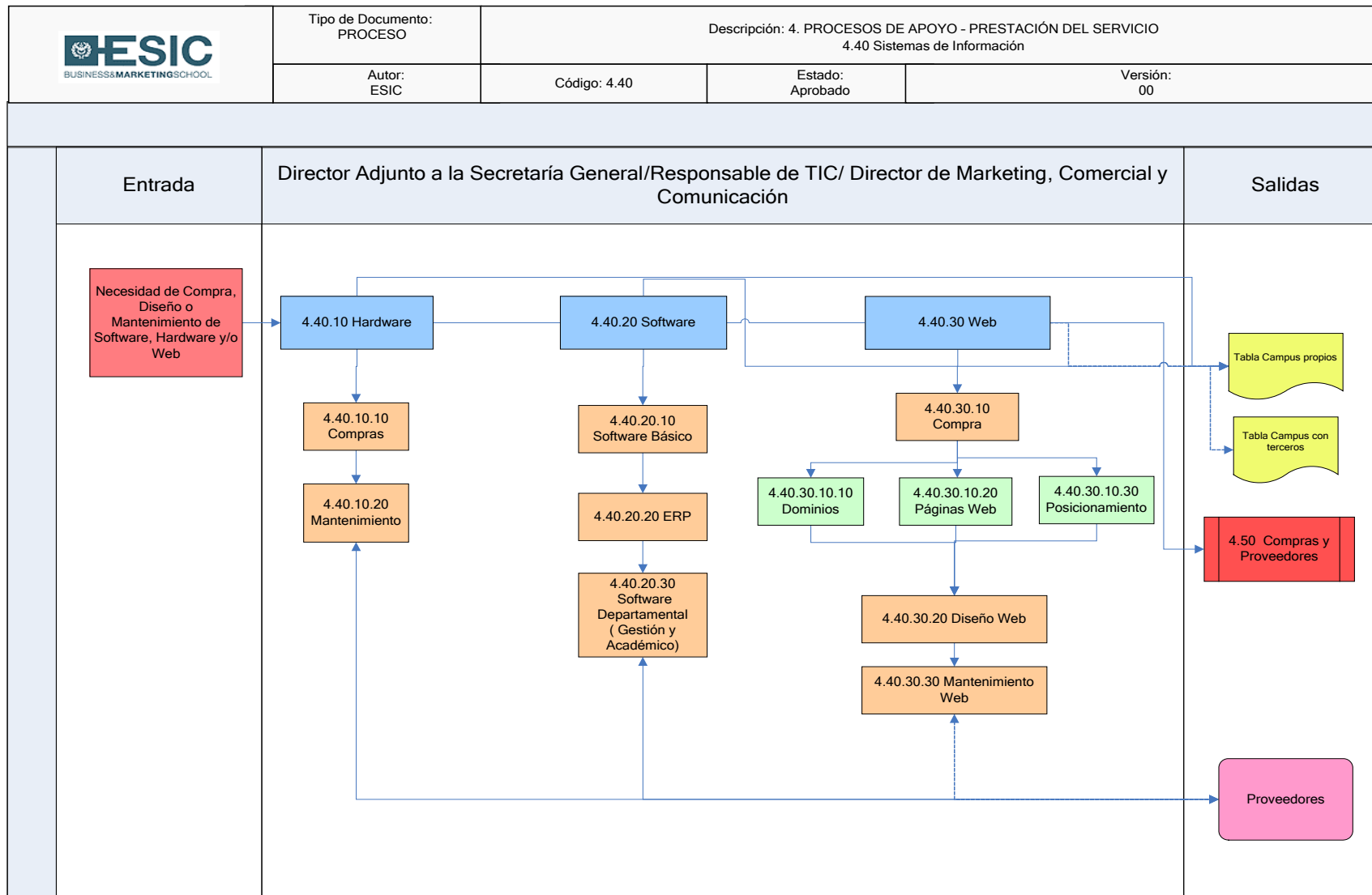
El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

4.40.20 Sistemas de Información de Gestión Ed-0

Objetivo y Finalidad:	Definir el proceso de compra y mantenimiento de los Sistemas de Información en ESIC	
Ámbito de aplicación:	Campus de ESIC	
Implicados:	Todos los Departamentos de ESIC	
Responsable del Proceso:	Director Adjunto a la Secretaría General	
Otros documentos pertinentes:	4.50 Compras y Proveedores	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Pedidos de software Incidencias Software desarrollado	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General ESIC
Fecha: Marzo 2009	Fecha: 24 Marzo 2009	Fecha: 24 Marzo 2009

4.40.20 Sistemas de Información de Gestión Ed- 0



4.40.20 Software de Gestión

4.40.20.10 Solicitud

4.40.20.20 Análisis de la necesidad

4.40.20.30 Respuesta a la Solicitud: Negativa o Positiva

Todos los desarrollos que excedan de 600eu deberán ser autorizados por el Secretario General siguiendo el procedimiento y formato del procedimiento 4.50 Compras y Proveedores.

4.40.20.40 Desarrollo del Software

4.40.20.50 Desarrollo de pruebas del Software

4.40.20.60 Formación y Puesta en Marcha

4.40.20.70 Mantenimiento del Software

Distinguimos entre dos tipos de mantenimiento:

- *Mantenimiento correctivo:* La necesidad surge de un usuario que tiene una incidencia. Esta incidencia es transmitida
- *Mantenimiento preventivo:* Las actividades de mantenimiento preventivo son llevadas a cabo por.....

4.40.20.80 Mantenimiento de Contenidos (Base de Datos) que soporta el Software y Registro de Base de Datos.

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



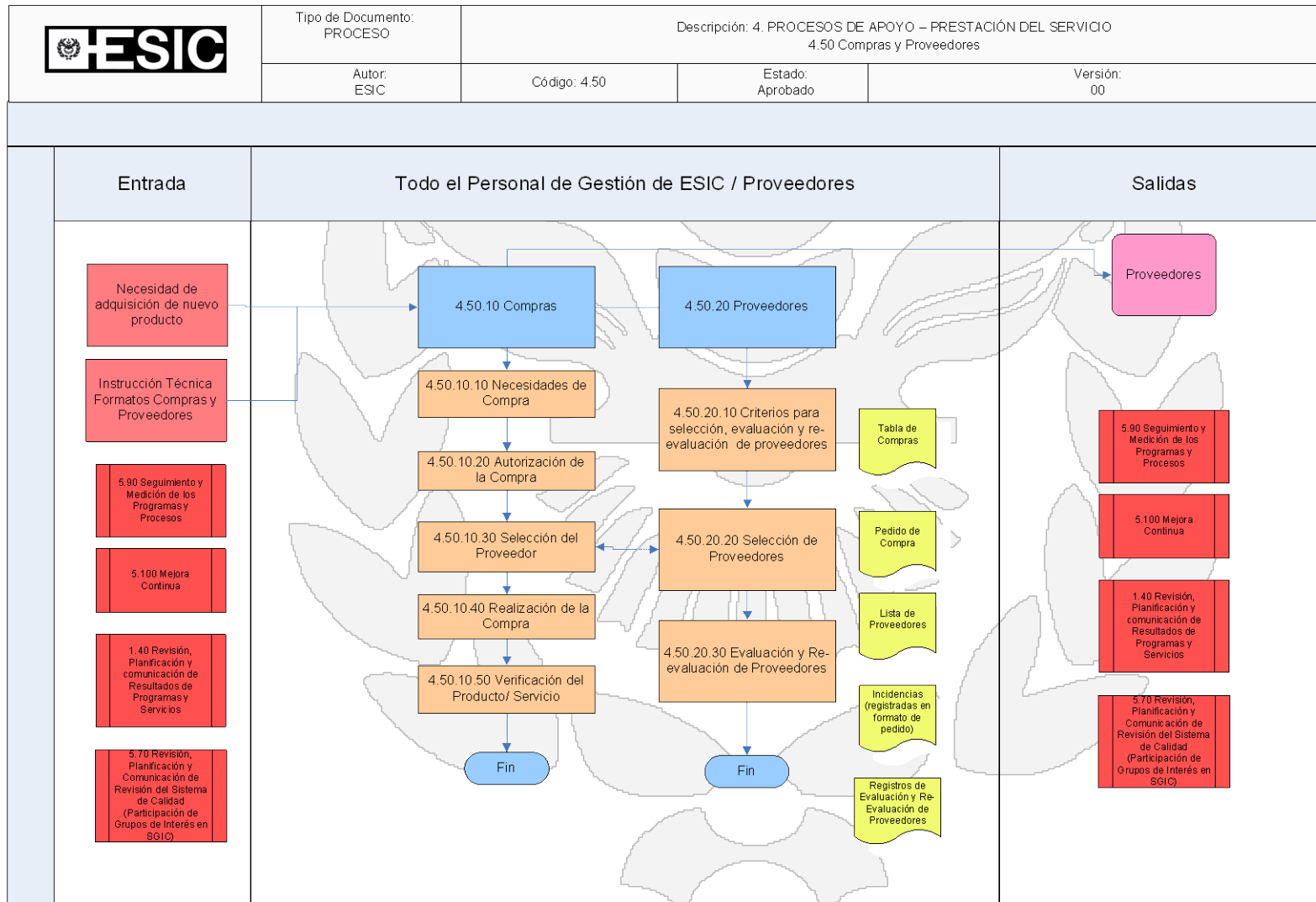
Objetivo y Finalidad:	Definir las pautas a seguir para la compra de productos/servicios y establecer la relación con los proveedores, su selección, evaluación y reevaluación	
Ámbito de aplicación:	Todo ESIC	
Implicados:	Secretario General de ESIC Todo el personal que realice compras Responsables de Divisiones/áreas/departamentos Responsable de Calidad de área/ campus Director de Calidad	
Responsable del Proceso:	Secretario General de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	Política de Compra Instrucción Técnica: Formatos Compras y Proveedores 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Pedido de compra (externo) Pedido de compra (interno) Presupuestos Hoja control verificación de compras bajo presupuesto Informe Trimestral de cumplimiento de presupuestos Ofertas y Contratos de Executive Hoja control proveedores contra Proyecto. Lista de Proveedores Informe de evaluación y re-evaluación de proveedores (en la ficha de proveedor) Incidencias de Proveedores (en la hoja de pedido) Ficha de Proveedor Solicitud de Billeto y Comidas (Madrid) Albaranes de venta de libros BBDD de Venta de Libros	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal Docente Investigador • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Política de compras</p> <p>Instrucción Técnica: Formatos Compras y Proveedores</p> <p>Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Normas de Gestión en Presupuesto de ESIC y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados</p>
Fecha de interés:	Fecha Presupuestos (Anual)
Indicadores Propuestos:	<p>Satisfacción percibida de la calidad de los servicios en encuestas a estudiantes y PDI</p> <p>Nº DE COMPRAS SIN PEDIDOS DE COMPRA</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: COMPRAS Y PROVEEDORES	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero 2007	Edición de Partida
1/26 marzo 2007	Se modifica el formulario de pedido de compra y se añade Solicitud de comidas (Madrid) y solicitud de billetes (Madrid)
2/Agosto 2007	Se incluyen las compras de la División de Executive Education. Por otro lado, se incluye la evaluación global de los proveedores comunes. Se actualiza la tabla de compras de la División de Idiomas en lo relativo a la aprobación de compras superiores a 600 euros
3/ 1 septiembre 2008	Se incluyen las compras de la División de Grado Se incluyen las compras bajo presupuesto y bajo Proyecto así como las hojas correspondientes para su verificación Se actualizan los datos de la tabla de compras comunes y las específicas de las áreas Se incluyen las excepciones a la Norma de compras
4/ Noviembre 2009	Adaptación a la Acreditación AUDIT. Inclusión en los procesos de entrada y de salida de los procedimientos 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100
5/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



4.50.10 COMPRAS

1. COMPRAS COMUNES:

NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	EMISIÓN DE PEDIDO	TRAMITACIÓN	AUTORIZACIÓN (independientemente del valor)	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO
Merchandising de ESIC	Cualquier persona de la Escuela	La persona que tiene la necesidad	Departamento de Marketing	Secretario General de ESIC	Departamento de Marketing

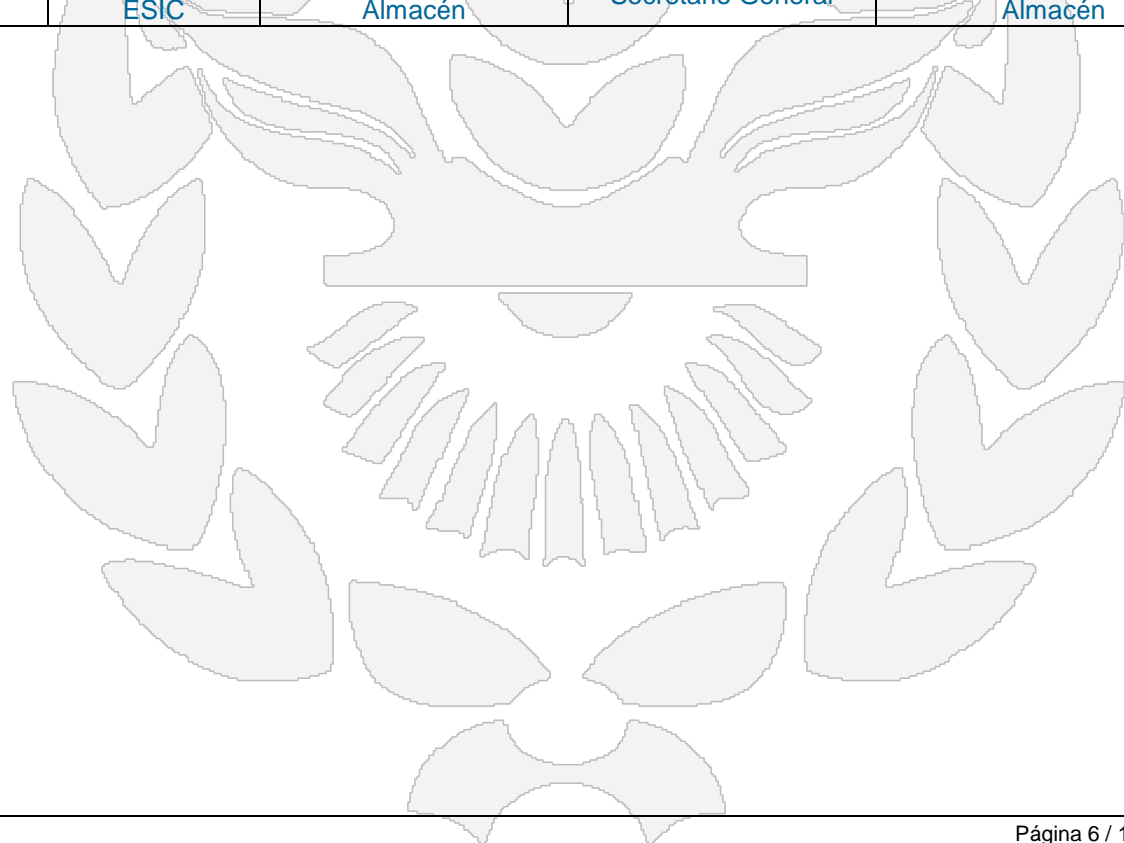
NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO
Dominios, Licencias y proyectos WEB	Personal de ESIC	Director Adjunto a la Dirección General (Director de Desarrollo de Negocio)	Secretario General	Web Master	Director de Área
Material informático (software y hardware)	Personal de ESIC	Director de área que solicite	Secretario General	TIC	TIC
Espacios publicitarios, folletos y material gráfico	Cualquier área	MKT Pozuelo	Secretario General	MKT Pozuelo	MKT Pozuelo
Servicios Agencia de Viajes Grupo 7	Cualquier área	Secretario General (informativo sin firma)	Secretario General	Solicitante	Solicitante
Material informático (software gestión)	Personal de ESIC	Director de área	Secretario General	Responsable Sistemas de Información de Gestión	Responsable Sistemas de Información de Gestión

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/ SERVICIO
Material fungible (papel)	Personal de ESIC	Reprografía	Secretario General	Solicitante/Reprografía	Solicitante/Reprografía
Material fungible (informático)	Personal de ESIC	TIC	Secretario General	Solicitante/TIC	Solicitante/TIC
Material fungible (resto)	Personal de ESIC	Responsable de Almacén	Secretario General	Solicitante/Responsable de Almacén	Solicitante/Responsable de Almacén



4.50 Compras y Proveedores Ed- 5



Existen **excepciones** a las compras comunes:

1. Las áreas que trabajan bajo presupuesto aprobado por el Secretario General, no necesitan emitir pedidos de compra, sin embargo si deberán cumplimentar la **Hoja control verificación de compras bajo presupuesto**. Estas áreas son: Marketing, Editorial, y TIC.

Estas áreas deberán:

- ✓ Presentar al Sec. General, el **Presupuesto** claramente detallado para el área, a ejecutar para el siguiente ejercicio. El Sec. General una vez revisado el presupuesto y aprobado, firmará en el mismo.
- ✓ El área deberá reportar trimestralmente sobre el cumplimiento del presupuesto, mediante envío de un **informe**.
- ✓ Cualquier compra que no esté aprobada bajo presupuesto (desviaciones) deberá gestionarse como cualquier pedido de compra (con formulario de Pedido de Compra) para su valoración por el Sec. General.

2. Tanto las ofertas como los contratos que genera el Área de Executive Education, siempre que cumplan con la Política de compras, estarán exentos de emisión de pedido de compra, sin embargo se deberá llevar un registro de dichas compras en **la Hoja control proveedores contra Proyecto**.

Cualquier área que solicite:

- ✓ Material fungible (papelería, salvo folios) a Almacén
- ✓ Material fungible (informático, salvo CD y PEN drive) a TIC
- ✓ Material fungible (CD y pen drive) a Venta de Libros
- ✓ O Material fungible (folios) a Reprografía

Que se encuentre en stock, se formalizará a través de **Hojas de pedido de compra internos**.

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



3. EN ESIC IDIOMAS:

NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/ SERVICIO
Material fungible (papel)	Personal de ESIC Idiomas	Director de centro o Administrativo de Idiomas	Dirección General	Director de centro o Administrativo de Idiomas Reprografía (Madrid)	Director de centro o Administrativo de Reprografía (Madrid)
Material fungible (resto)	Personal de ESIC Idiomas	Director de centro o Administrativo de Idiomas	Dirección General	Director de centro o Administrativo de Idiomas	Director de centro o Administrativo de
Imprenta	Director de centro	Director de centro	Dirección General	Director de centro	Director de centro
Diseñador Gráfico (English in Action)	Coordinador Revista	Director de centro	Dirección General	Coordinador Revista	Coordinador Revista
Material didáctico	Personal de ESIC Idiomas	Director de centro o de Área Específica	Dirección General	Director de centro o de Área Específica	Director de centro o de Área Específica

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



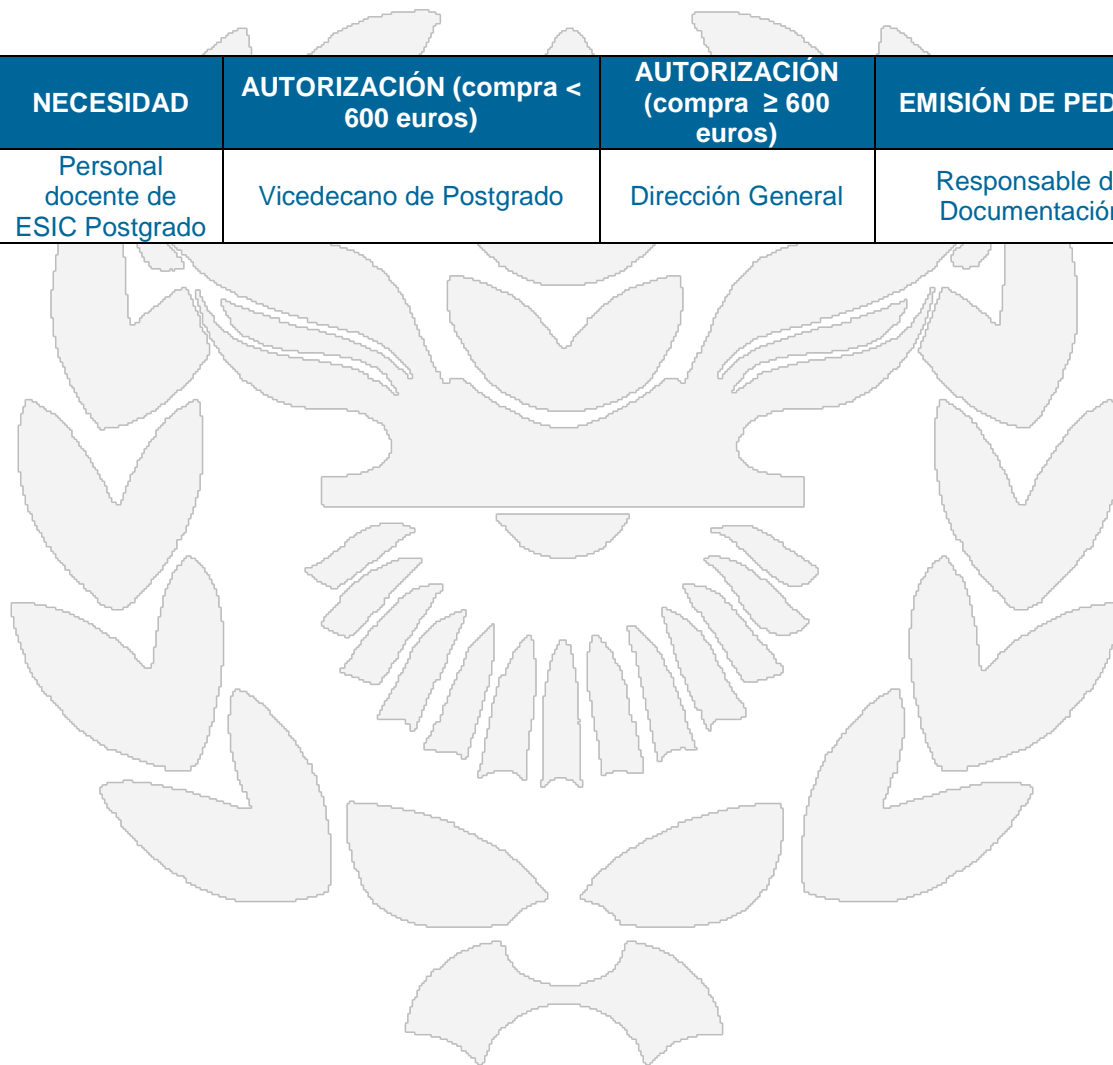
NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/ SERVICIO
Subcontratación de profesorado	Director de centro	Director de centro	Dirección General	Director de centro	Director de centro
Alquiler de aulas (colegios)	---	Director de centro	Dirección General	Director de centro	Director de centro
Firma de contrato de derechos de examen	Personal de ESIC Idiomas	Director de ESIC Idiomas	Dirección General	Director de ESIC Idiomas	Director de ESIC Idiomas
Derechos de examen	---	Director de centro	Dirección General	Director de centro	Director de centro
Agencias de Viajes (a priori no influyen)	Personal de ESIC Idiomas	Director de centro	Dirección General	Director de centro	Director de centro

4.50 Compras y Proveedores Ed- 5



4. COMPRAS EN ESIC POSTGRADO

NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/ SERVICIO
Material didáctico (casos prácticos)	Personal docente de ESIC Postgrado	Vicedecano de Postgrado	Dirección General	Responsable de Documentación	Responsable de Documentación



4.50 Compras y Proveedores Ed- 5



5. COMPRAS EN EXECUTIVE EDUCATION

NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/ SERVICIO
Material fungible (papel)	Servicios Generales	Responsable de Servicios Generales	Dirección General	Responsable de Servicios Generales	Responsable de Servicios Generales
Material fungible (resto)	Servicios Generales	Responsable de Servicios Generales	Dirección General	Responsable de Servicios Generales	Responsable de Servicios Generales
Material didáctico	Jefes de Proyecto	Director de Área	Dirección General	Director de Área	Director de Área
Subcontratación de profesorado	Jefes de Proyecto	Jefe de Proyecto	Dirección General	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto
Alquiler de Aulas	Coordinadores de Proyecto	Jefe de Proyecto	Dirección General	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto
Restaurantes	Coordinadores de Proyecto	Jefe de Proyecto	Dirección General	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto
Hoteles (fuera del G 7)	Coordinadores de Proyecto	Jefe de Proyecto	Dirección General	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto
Otros proveedores de formación	Jefe de Proyecto	Director de Área	Dirección General	Director de Área	Director de Área

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



6. COMPRAS EN LA DIVISIÓN DE GRADO

NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO
Material didáctico (casos prácticos)	Personal docente de ESIC Grado	Vicedecano de Grado	Dirección General	Responsable de Documentación	Responsable de Documentación



4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



Compra de Infraestructuras Generales: (En los campus con socios locales, el Socio Local facilita todas lo relacionado con Infraestructuras y con el Proceso de Sistemas de Información)

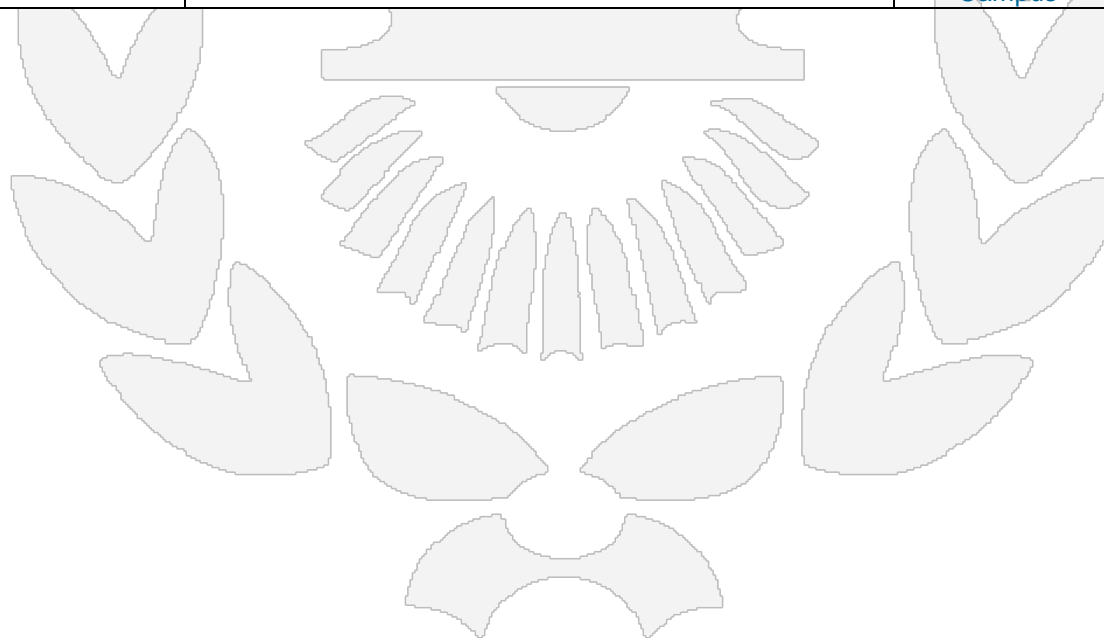
NATURALEZA DE LA COMPRA	NECESIDAD	AUTORIZACIÓN (compra < 600 euros)	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600 euros)	EMISIÓN DE PEDIDO	VERIFICACIÓN DE PRODUCTO /SERVICIO
Compra de Edificios	Dirección de ESIC	-----	Dirección de ESIC	Dirección de ESIC	Dirección de ESIC
Alquiler de Edificios	Dirección de ESIC	-----	Dirección de ESIC	Dirección de ESIC	Dirección de ESIC
Mobiliario del Edificio (Madrid)	Personal de cualquier área de ESIC	Responsable de Mantenimiento Madrid	Dirección de ESIC	Responsable de Mantenimiento Madrid	Responsable de Mantenimiento Madrid
Mobiliario del Edificio (Resto)	Personal de cualquier área de ESIC	Director de Campus	Dirección de ESIC	Director de Campus o Responsable de Mantenimiento Madrid	Director de Campus
Mobiliario del Edificio (sedes con mobiliario subcontratado)	Personal de cualquier área de ESIC	Socio Local	Socio Local	Socio Local	Director de Campus
Medios audiovisuales	Personal de cualquier área de ESIC	Director de Área	Dirección de ESIC	TIC	TIC
Medios audiovisuales (sedes con medios audiovisuales subcontratados)	Personal de cualquier área de ESIC	Director de Campus o Socio Local	Director de Campus o Socio Local	Socio Local	Director de Campus

NECESIDAD	AUTORIZACIÓN	AUTORIZACIÓN (compra ≥ 600	EMISIÓN DE	VERIFICACIÓN DE
-----------	--------------	----------------------------	------------	-----------------

4.50 Compras y Proveedores Ed- 5



NATURALEZA DE LA COMPRA		(compra < 600 euros)	euros)	PEDIDO	PRODUCTO /SERVICIO
Telecomunicaciones	Personal de cualquier área de ESIC	Director de Área	Dirección de ESIC	TIC	TIC
Subcontratación de infraestructuras (ej. hotel en idiomas)	Carencia de infraestructura propia	Director de Área	Dirección de ESIC	Director de Área	Director de Área
Material Corporativo Común	Personal de cualquier área de ESIC	Dirección de ESIC		Dpto. Marketing	Dpto. Marketing
Mantenimiento subcontratado	Departamento de Mantenimiento	Dirección de ESIC		Departamento de Mantenimiento o Director de Campus	Departamento de Mantenimiento



4.50 Compras y Proveedores Ed- 5



CASO DE MOBILIARIO DE EDIFICIO

Mobiliario del Edificio (Madrid)

En el caso de necesidad de mobiliario de edificio, el personal del área de ESIC que lo detecte, lo transmitirá al Responsable de Mantenimiento, con la intención de conocer la existencia o no de stock en el almacén interno de ESIC. En caso de disponibilidad de mobiliario, el responsable de Mantenimiento es el encargado de suministrarlo. En caso contrario, el responsable de mantenimiento realizará la adquisición bajo autorización, dependiendo de la cuantía, del Director de Área o del Secretario General.

Mobiliario del Edificio (Resto)

En el caso de necesidad de mobiliario de edificio, el personal del área de ESIC que lo detecte, lo transmitirá al Director de Campus. Es éste el que se pondrá en contacto con el Responsable de Mantenimiento, con la intención de conocer la existencia o no de stock en el almacén interno de ESIC. En caso de disponibilidad de mobiliario el Campus se abastece del almacén. En caso contrario, el Director de Campus o el Responsable de Mantenimiento de Madrid realizarán la adquisición bajo autorización, dependiendo de la cuantía, del Secretario General.

Mobiliario del Edificio (Campus con mobiliario subcontratado)

En el caso de necesidad de mobiliario de edificio, el personal del área de ESIC que lo detecte, lo transmitirá al Director de Campus. En este caso el mobiliario es gestionado a través del socio local de ESIC. Es el Director de Campus, el encargado de la interlocución con el socio, para que realice la adquisición. Será el socio local el que autorice o no la compra.

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



4.50.20 PROVEEDORES

Como mínimo se deberán solicitar 2 ofertas para cada compra a realizar.

4.50.20.10 Criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores

En ESIC se han establecido los siguientes criterios para la selección y homologación de sus proveedores. Será cada campus, el que seleccione a sus proveedores en base a los siguientes criterios:

- a) Proveedores de los que se dispone una información histórica (más de 1 año trabajando con ESIC).
- b) Proveedores con un Sistema de Calidad certificado o en proceso de certificación.
- c) Proveedor impuesto. Puede ser impuesto por un cliente o por acuerdos establecidos por la Dirección de ESIC con determinados proveedores.
- d) Proveedor único de producto

Los proveedores que cumplan uno de estos criterios son incluidos en el **Listado de proveedores homologados**. Habrá una lista de proveedores homologados por campus y por área. Este listado estará en posesión de los compradores y del Coordinador de Calidad del Campus.

4.50.20.20 Selección de Proveedores

En base a los criterios descritos en el apartado anterior, cada campus y concretamente cada área/departamento selecciona los proveedores/subcontratistas más idóneos para los productos/servicios que deben subcontratar.

Una vez que un proveedor ha sido admitido en el **Listado de proveedores homologados**, permanecerá en ella mientras cumpla con los requisitos especificados en la evaluación y supere las evaluaciones continuadas.

Proveedores a prueba

Todos los proveedores nuevos que no cumplan ninguno de los criterios de homologación anteriormente mencionados, son sometidos por el Responsable de Calidad junto con el Jefe del departamento afectado a una evaluación previa en la primera compra o contratación de servicio, con el fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo con los requisitos a lo largo del tiempo.

En el caso que el **Informe de evaluación de proveedores** sea desfavorable no será incluido en el **Listado de Proveedores Homologados**.

En el caso contrario el proveedor permanecerá a prueba, hasta que cumpla cualquiera de los criterios de homologación b), c) o d). Acto seguido será incluido automáticamente en el **Listado de Proveedores Homologados**.

4.50.20.30 Evaluación y Re-evaluación de Proveedores

Para realizar la **evaluación de los proveedores**, el responsable de Calidad junto con los Responsables de Área utiliza la **Ficha de Proveedor**.

En ella puntuarán de 1 a 10 los parámetros definidos que son considerados importantes por ESIC para valorar los suministros. Se considerarán los resultados como:

- Muy bueno, si la media aritmética se encuentra entre 8 y 10 puntos.
- Bueno, si la media aritmética se encuentra entre 5 y 8 puntos.
- Malo, si la media aritmética se encuentra entre 0 y 4 puntos.

Si el resultado es bueno o muy bueno, los proveedores permanecerán en el **Listado de proveedores homologados**.

4.50 Compras y Proveedores

Ed- 5



En el caso que el resultado sea malo, se comunica al proveedor las deficiencias detectadas. Si el proveedor es capaz de demostrar la subsanación de las deficiencias permanecerá en el **Listado de proveedores homologados**. En caso contrario será excluido del mismo.

Anualmente, el Responsable de Departamento afectado y la persona que efectúa con regularidad los pedidos de compra a proveedores, llevarán a cabo la re-evaluación de los proveedores homologados mediante la actualización de la **Ficha de Proveedor**.

El Responsable del área que efectúa las evaluaciones del proveedor, o bien, el Director del Campus deben contar con las fichas de proveedores actualizadas de cada campus.

Para realizar esta re-evaluación tendrán en cuenta las incidencias con los proveedores registradas en las hojas de pedido y en las hojas de verificación cuando corresponda.

En el caso de proveedores comunes a diferentes Áreas/ Departamentos, será la Dirección de Compras la responsable de llevar a cabo la evaluación anual global, basada en las evaluaciones parciales que hayan realizado dichas Áreas/ Departamentos. Será esta Dirección la que, con base en dicha información, si procede, tome las acciones pertinentes.

Si en las verificaciones continuas se comprueba que un proveedor incumple lo establecido, el Responsable de Calidad junto con el Jefe del departamento afectado lo eliminará del listado al proveedor.

Un proveedor eliminado del listado, no podrá ser incorporado de nuevo hasta que no demuestre que ha corregido todas las deficiencias que dieron lugar a la eliminación.

Para aquellos proveedores que no nos han facturado en el último año, (no les hemos comprado nada), el Responsable de Calidad junto con Jefe del departamento afectado documentará su eliminación del **Listado de proveedores homologados**.

Todas las incidencias con proveedores son registradas en el formato de pedido, en su apartado de observaciones.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

4.50 Compras y Proveedores Ed- 5



5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito



4.60 Infraestructuras

Ed- 5



Objetivo y Finalidad:	Definir las responsabilidades, actividades y frecuencias de las diferentes actividades incluidas en el Plan de Mantenimiento y Limpieza General en los diferentes Campus de ESIC	
Ámbito de aplicación:	Campus de ESIC, e Instalaciones de terceros donde se impartan programas de Postgrado, Idiomas, Executive Education y Grado	
Implicados:	Personal de Mantenimiento Empresas externas Propietario o arrendador de Edificio	
Responsable del Proceso:	Secretario General de ESIC	
Otros documentos pertinentes:	4.50 Compras y Proveedores 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Plan de Mantenimiento y Limpieza General Registros de las revisiones periódicas de mantenimiento preventivo realizadas (internas y externas) Acuerdos/Contratos con terceros Contratos con empresas mantenedoras Partes de averías reparadas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General ESIC
Fecha: 26 Abril 2011	Fecha: 26 Abril 2011	Fecha: 26 Abril 2011

4.60 Infraestructuras

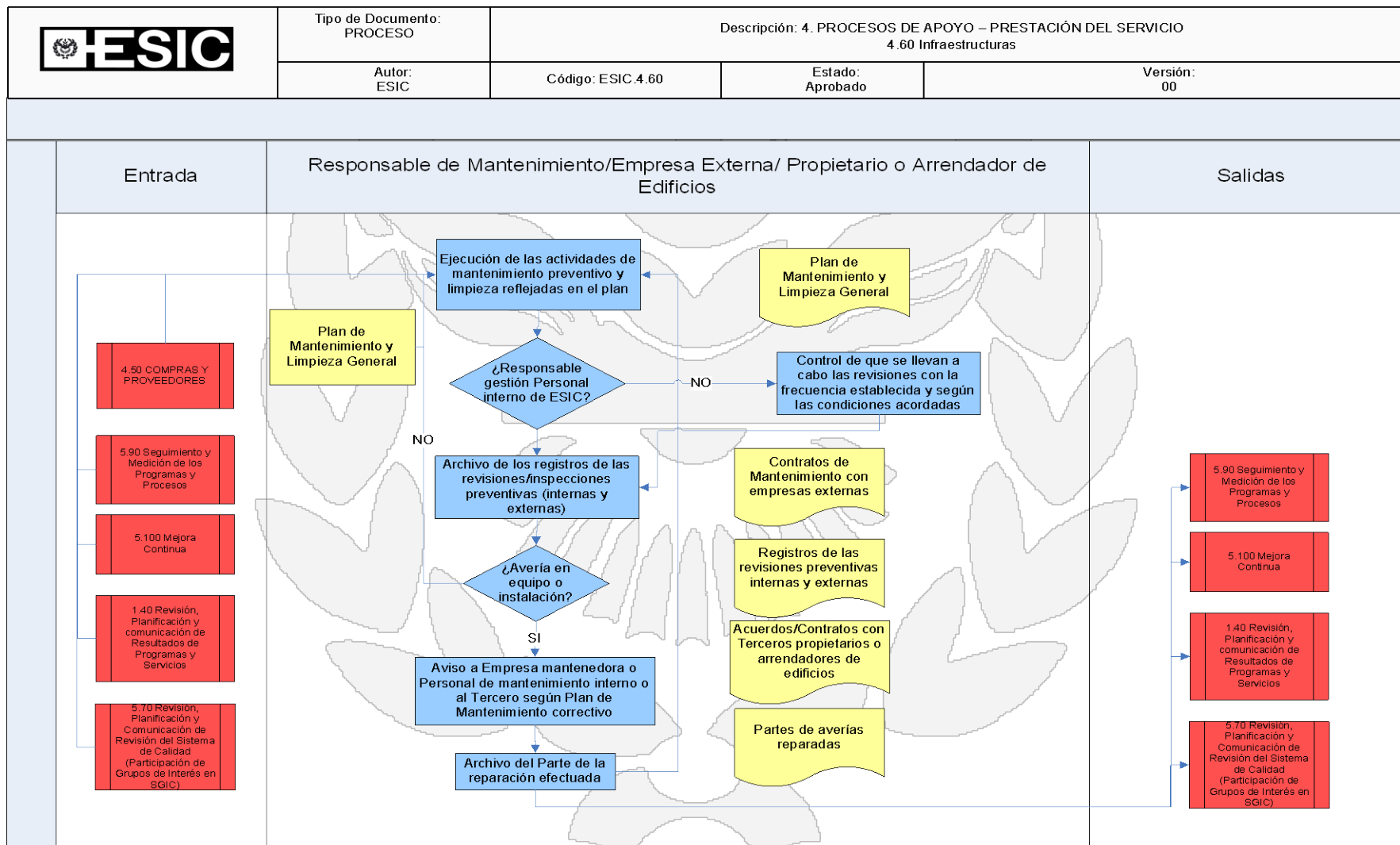
Ed- 5



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Política de compras Instrucción Técnica: Formatos Compras y Proveedores Ley de Prevención de Riesgos
Fecha de interés:	Fecha Presupuestos (Anual)
Indicadores Propuestos:	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON LAS INFRAESTRUCTURAS /CAMPUS Nº DE RECONOCIMIENTOS NEGATIVOS RESPECTO A LAS INFRAESTRUCTURAS POR CAMPUS

4.60 Infraestructuras

Ed- 5



4.60 INFRAESTRUCTURAS

Cada Campus cuenta con un Plan de Mantenimiento y Limpieza General en el que figuran, por un lado, las instalaciones y equipos sujetos a limpieza y/o mantenimiento, la frecuencia de las revisiones internas /externas de las operaciones de mantenimiento preventivo, y diferentes responsables de las siguientes actividades:

- ✓ de gestión de las operaciones de mantenimiento
- ✓ de las operaciones de mantenimiento correctivo
- ✓ de las operaciones de mantenimiento preventivo
- ✓ del archivo del registro de las operaciones de mantenimiento

Dentro del Plan de Mantenimiento y Limpieza General se contempla tanto Mantenimiento Preventivo, como Correctivo.

En el caso en que ciertas responsabilidades de limpieza y/o mantenimiento recaigan sobre el tercero, propietario o arrendador del edificio, estas condiciones constarán en los acuerdos/contratos correspondientes.

En la medida de lo posible se solicitará a éstos que estos registros se encuentren accesibles para el personal de ESIC.

Se mantiene por parte del Responsable de la Gestión del mantenimiento designado en cada Campus, el tener a su alcance los contratos de mantenimiento con empresas externas para las revisiones periódicas incluidas en el plan.

Los campus de Navarra (mutilva) y Málaga son subcontratados a Club de Marketing y Cajamar respectivamente, y el mantenimiento de la infraestructura es llevado por estas empresas.

Mantenimiento de infraestructuras

- ✓ En Pamplona se hace uso de los seguros contratados
- ✓ En Tudela todos los gastos mantenimiento de las infraestructuras corren por cuenta del propietario del local

4.60.10 Gestión de Mantenimiento

Todos los campus realizan una gestión del mantenimiento diario, que implica acciones correctivas y acciones preventivas.

En función al campus, el responsable de gestión realizará la acción correctiva y/o preventiva, y/o la subcontratará a proveedores de mantenimiento según procedimiento 4.50 Compras y Proveedores.

4.60.10 Ejecución De Mantenimiento Correctivo

Se efectuarán reparaciones correctivas que sean necesarias según surjan averías en las infraestructuras del campus. En caso de estar subcontratado el mantenimiento correctivo se procederá según procedimiento 4.50 Compras y Proveedores.

4.60.10 Ejecución De Mantenimiento Preventivo

Se efectuarán mantenimientos preventivos según se marcan en las tablas siguientes (responsables y frecuencia) en las infraestructuras del campus. En caso de estar subcontratado el mantenimiento correctivo se procederá según procedimiento 4.50 Compras y Proveedores.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Madrid (Pozuelo)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	Responsable Mantenimiento ESIC	En función de necesidades ISS	En función de necesidades ISS	En función de necesidades	Responsable Mantenimiento ESIC
Aire Acondicionado	Responsable Mantenimiento ESIC	En función de necesidades HISPANOTERMICA	En función de necesidades HISPANOTERMICA	1/3 meses	Responsable Mantenimiento ESIC
Calefacción	Responsable Mantenimiento ESIC	En función de necesidades HISPANOTERMICA	En función de necesidades HISPANOTERMICA	1/3 meses	Responsable Mantenimiento ESIC
Sistemas de Extinción de Incendios	Responsable Mantenimiento ESIC	SERVICOIN	SERVICOIN	2/año	Responsable Mantenimiento ESIC
Sistema Eléctrico	Responsable Mantenimiento ESIC	NELECTRA O Responsable Mantenimiento ESIC o SGS (revisión oficial)	NELECTRA O Responsable Mantenimiento ESIC o SGS (revisión oficial)	1/año 1/ 4 años (revisión oficial)	Responsable Mantenimiento ESIC
Ascensores	Responsable Mantenimiento ESIC	SCHINDLER	SCHINDLER	1/mes	Responsable Mantenimiento ESIC
Calderas	Responsable Mantenimiento ESIC	En función de necesidades HISPANOTERMICA	En función de necesidades HISPANOTERMICA	1/3 meses	Responsable Mantenimiento ESIC

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Madrid (Pozuelo)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Agua y Fontanería	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	DUMO	CONTINUO	Responsable Mantenimiento ESIC
Limpieza y Desinfección	Responsable Mantenimiento ESIC	ISS	ISS	1/año y revisiones 1/mes durante 6 meses	Responsable Mantenimiento ESIC
Sanitarios (contenedores)	Responsable Mantenimiento ESIC	SER + KONTEN	SER + KONTEN	1/mes	Responsable Mantenimiento ESIC
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC o RS SANTOS Y ISS	1/año	Responsable Mantenimiento ESIC
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	1/año	Responsable Mantenimiento ESIC

	Madrid (Pozuelo)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Limpieza	Responsable Mantenimiento ESIC	ISS	ISS	A diario	Responsable Mantenimiento ESIC
Vigilancia	Responsable Mantenimiento ESIC	VIGILANTES PROPIOS Y SECURITAS	VIGILANTES PROPIOS Y SECURITAS	365 DÍAS AL AÑO	Responsable Mantenimiento ESIC
Zonas Comunes dentro del Edificio	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	continuo	Responsable Mantenimiento ESIC
Jardines	Responsable Mantenimiento ESIC	IBERIS	IBERIS	2 días/mes	Responsable Mantenimiento ESIC
Almacén	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable de Almacén (personal propio)	Responsable de Almacén (personal propio)	1/año	Responsable Mantenimiento ESIC

	Madrid (Arturo Soria)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	En función de necesidades ISS	En función de necesidades ISS	En función de necesidades	Responsable Mantenimiento ESIC
Aire Acondicionado	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	CODEIS AIR	CODEIS AIR	1/3 meses	Responsable Mantenimiento ESIC
Calefacción	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	CODEIS AIR	CODEIS AIR	1/3 meses	Responsable Mantenimiento ESIC
Sistemas de Extinción de Incendios	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	SERVICOIN	SERVICOIN	2/año	Responsable Mantenimiento ESIC
Sistema Eléctrico	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento ESIC	NELECTRA Y Responsable de Mantenimiento ESIC	En función de necesidades	Responsable Mantenimiento ESIC
Ascensores	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	THYSEEN	THYSEEN	1/ mes	Responsable Mantenimiento ESIC

	Madrid (Arturo Soria)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Agua y Fontanería	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento ESIC	FONTVIRMAR	CONTINUO	Responsable Mantenimiento ESIC
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento ESIC o ISS	Según necesidades	Responsable Mantenimiento ESIC
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC	Responsable Mantenimiento ESIC o GIL ESTEVEZ	1/año	Responsable Mantenimiento ESIC
Limpieza	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	ISS	ISS	A diario	Responsable Mantenimiento ESIC
Agua y Fontanería	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento ESIC	FONTVIRMAR	CONTINUO	Responsable Mantenimiento ESIC

	Madrid (Arturo Soria)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Vigilancia	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	ADT	ADT	1/año	Responsable Mantenimiento ESIC
Zonas Comunes dentro del Edificio	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Diario	Responsable Mantenimiento ESIC
Jardines	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	IBERIS	IBERIS	1 día por semana	Responsable Mantenimiento ESIC
Almacén	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	Responsable Mantenimiento Arturo Soria	1 /trimestre	Responsable Mantenimiento ESIC

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Zaragoza				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
ACONDICIONAMIENTO INTERIOR	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	ROMI REFORMAS	MENSUAL	Director de campus
ACONDICIONAMIENTO INTERIOR	DIRECTOR CAMPUS			MENSUAL	Director de campus
AGUA Y FONTANERIA	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	TRITERMIA	TRIMESTRAL	Director de campus
AIRE ACONDICIONADO	DIRECTOR CAMPUS	ACOTHERM S.L.	ACOTHERM S.L.	ANUAL	Director de campus
ALCANTARILLADO	DIRECTOR CAMPUS	DESINFECCIONES BIONEXT S.L.	DESINFECCIONES BIONEXT S.L.	ANUAL	Director de campus
ALMACEN	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	00000001	TRIMESTRAL	Director de campus
ASCENSORES	DIRECTOR CAMPUS	ASCENSORES MAGAIZ SA	ASCENSORES MAGAIZ SA	TRIMESTRAL	Director de campus
ASCENSORES	DIRECTOR CAMPUS	ASCENSORES MAGAIZ SA	ASCENSORES MAGAIZ SA	SEMESTRAL	Director de campus
ASCENSORES	DIRECTOR CAMPUS	ASCENSORES MAGAIZ SA	ASCENSORES MAGAIZ SA	MENSUAL	Director de campus
ASCENSORES	DIRECTOR CAMPUS	ASCENSORES MAGAIZ SA	ASCENSORES MAGAIZ SA	ANUAL	Director de campus
CALEFACCION/CALDERAS	DIRECTOR CAMPUS	TRITERMIA	TRITERMIA	SEMESTRAL	Director de campus
CALEFACCION/CALDERAS	DIRECTOR CAMPUS	TRITERMIA	TRITERMIA	MENSUAL	Director de campus
CALEFACCION/CALDERAS	DIRECTOR CAMPUS	TRITERMIA	TRITERMIA	ANUAL	Director de campus

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5

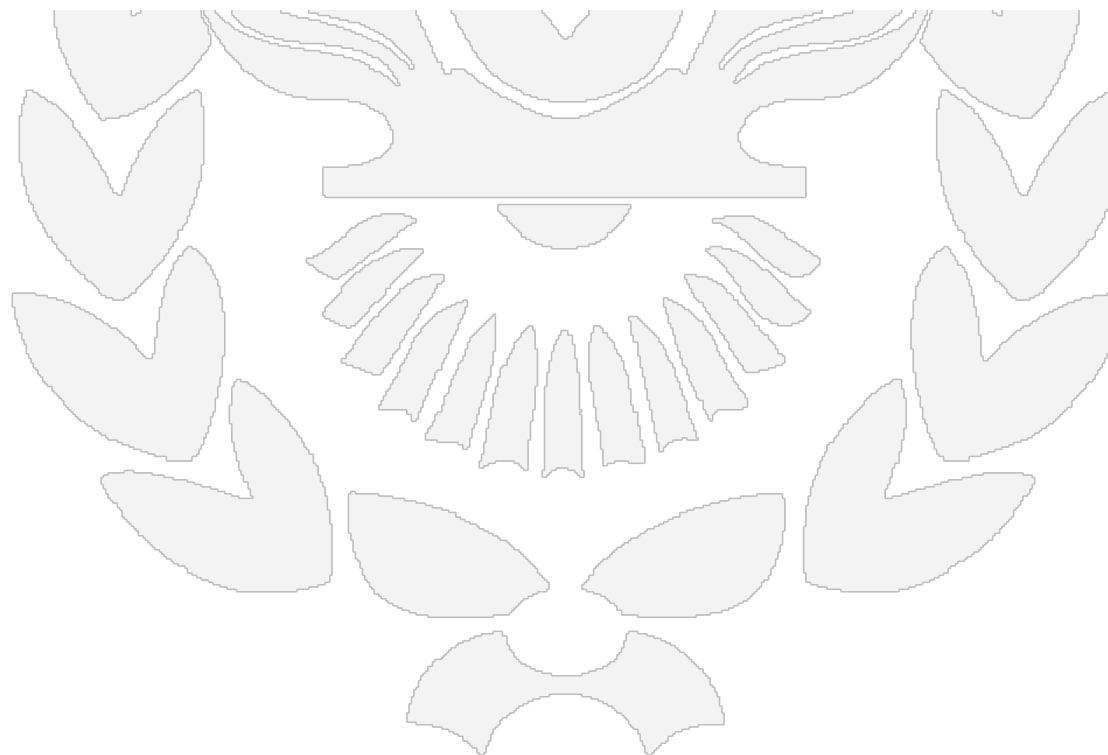


	Zaragoza				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
DESINFECCION/DES RATIZACION	DIRECTOR CAMPUS	DESINFECCIONES BIONEXT S.L.	DESINFECCIONES BIONEXT S.L.	SEMESTRAL	Director de campus
FICHA MANTENIMIENTO	DIRECTOR CAMPUS			MENSUAL	Director de campus
HIGIENICO AMBIENTADORES	DIRECTOR CAMPUS	SERKONTEN	SERKONTEN	MENSUAL	Director de campus
HIGIENICO SERVICIOS	MADRID	SERKONTEN	SERKONTEN	MENSUAL	Director de campus
INCENDIOS/EXTINTORES	DIRECTOR CAMPUS	ANVELA	B50128107	ANUAL	Director de campus
INFORMATICA	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	00000001	TRIMESTRAL	Director de campus
INSTALACIONES DEPORTIVAS	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	ROMI REFORMAS	TRIMESTRAL	Director de campus
JARDINERIA Y LIMPIEZA EXTERIOR	DIRECTOR CAMPUS	LIMPIEZAS RUBIO SL	LIMPIEZAS RUBIO SL	MENSUAL	Director de campus
LIMPIEZA INTERIOR	DIRECTOR CAMPUS	GRUPO SIFU	ANAYET MUNDUS	MENSUAL	Director de campus
MOBILIARIO	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	00000001	ANUAL	Director de campus
OBRA CIVIL AULAS	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	ROMI REFORMAS	SEMESTRAL	Director de campus
SISTEMA ELECTRICO	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	31	SEMESTRAL	Director de campus
SISTEMA ELECTRICO GRUPO Y BOMBAS	DIRECTOR CAMPUS	ELECTRICIDAD CASALED	B50069558	ANUAL	Director de campus

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Zaragoza				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
ZONAS COMUNES	DIRECTOR CAMPUS	director de campus	ROMI REFORMAS	TRIMESTRAL	Director de campus



PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Tudela				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR
Calefacción	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR
Sistemas de Extinción de Incendios	EMPRESA VELAR EXTINTORES	EMPRESA VELAR EXTINTORES	EMPRESA VELAR EXTINTORES	ANUAL	ARRENDADOR
Sistema Eléctrico	EMPRESA CELSO MARTÍNEZ	EMPRESA CELSO MARTÍNEZ	EMPRESA CELSO MARTÍNEZ	ANUAL	ARRENDADOR
Ascensores	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR
Calderas	Gas natural	Gas natural	Gas Natural	S/ gas natural	ARRENDADOR
Agua y Fontanería	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR	ARRENDADOR
Limpieza y Desinfección de Sanitarios	ANA MARÍA ESCUDERO	ANA MARÍA ESCUDERO	ANA MARÍA ESCUDERO	SEMANAL	DIRECTOR DE CENTRO

	Tudela				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	ESIC	ESIC	ESIC	ESIC	ESIC
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	ESIC	ESIC	ESIC	ESIC	ESIC
Limpieza	ANA MARÍA ESCUDERO	ANA MARÍA ESCUDERO	ANA MARÍA ESCUDERO	SEMANAL	DIRECTOR DE CENTRO
Vigilancia	SECURITAS DIRECT	SECURITAS DIRECT	SECURITAS DIRECT	ANUAL	DIRECTOR DE CENTRO
Zonas Comunes dentro del Edificio	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Jardines	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Instalaciones Deportivas	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Almacén	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
Aire Acondicionado	Termia instalaciones	Termia instalaciones	Termia instalaciones	Anual	DIRECTOR DE CENTRO

	Navarra (Sancho el Fuerte)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	Administración	NATALIA BARRENA	NATALIA BARRENA	5 DIAS/SEMANA	ADMINISTRACIÓN
Aire Acondicionado	Administración	MECAFRIO	MECAFRIO	SEMESTRAL / BAJO PEDIDO	ADMINISTRACIÓN
Calefacción	Administración	MECAFRIO	MECAFRIO	SEMESTRAL / BAJO PEDIDO	ADMINISTRACIÓN
Sistemas de Extinción de Incendios	Administración	PRODEIN S.L.	PRODEIN S.L.	ANUAL	ADMINISTRACIÓN
Sistema Eléctrico	Administración	NO	NO	BAJO PEDIDO	ADMINISTRACIÓN
Ascensores	NO	NO	NO	NO	NO
Calderas	NO	NO	NO	NO	NO
Agua y Fontanería	Administración	NO	NO	BAJO PEDIDO	ADMINISTRACIÓN
Limpieza y Desinfección de Sanitarios	Administración	EURO-SERVHI	EURO-SERVHI	MENSUAL	ADMINISTRACIÓN

	Navarra (Sancho el Fuerte)				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	Administración	NATALIA BARRENA	NATALIA BARRENA	5 DIAS / SEMANA	ADMINISTRACION
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	Administración	NATALIA BARRENA	NATALIA BARRENA	5 DIAS / SEMANA	ADMINISTRACION
Limpieza	Administración	NATALIA BARRENA	NATALIA BARRENA	5 DIAS / SEMANA	ADMINISTRACION
Vigilancia	Administración	SABICO	SABICO	ANUAL	ADMINISTRACIÓN
Zonas Comunes dentro del Edificio	NO	NO	NO	NO	NO

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	VALENCIA				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	ADMINISTRADOR	Rafael Camallonga	Rafael Camallonga	Anual	ADMINISTRADOR
Aire Acondicionado	ADMINISTRADOR	Hispanotermica	Hispanotermica	Mensual	ADMINISTRADOR
Calefacción	ADMINISTRADOR	Hispanotermica	Hispanotermica	Mensual	ADMINISTRADOR
Sistemas de Extinción de Incendios	ADMINISTRADOR	Soler	Soler	Trimestral	ADMINISTRADOR
Sistema Eléctrico	ADMINISTRADOR	Barrachina	Barrachina	Trimestral	ADMINISTRADOR
Ascensores	ADMINISTRADOR	Otis	Otis	Mensual	ADMINISTRADOR
Calderas	ADMINISTRADOR	Electroagua	José L. Navarro	Semanal	ADMINISTRADOR
Agua y Fontanería	ADMINISTRADOR	José L. Navarro	José L. Navarro	Semanal	ADMINISTRADOR
Limpieza y Desinfección de Sanitarios	ADMINISTRADOR	Euroservhi	Euroservhi	Diaria	ADMINISTRADOR

	VALENCIA				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	ADMINISTRADOR	José L. Navarro	Rafael Camallonga	Anual	ADMINISTRADOR
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	ADMINISTRADOR	José L. Navarro	José L. Navarro	Diaria	ADMINISTRADOR
Limpieza	ADMINISTRADOR	Covamur	Covamur	Diario	ADMINISTRADOR
Vigilancia	ADMINISTRADOR	Residencia	Residencia	Diario	ADMINISTRADOR
Zonas Comunes dentro del Edificio	ADMINISTRADOR	ESIC	José L. Navarro	Diario	ADMINISTRADOR
Jardines	ADMINISTRADOR	NO	NO	NO	NO
Instalaciones Deportivas	ADMINISTRADOR	Universidad Valencia	Universidad Valencia	NO	NO
Almacén	ADMINISTRADOR	José L. Navarro	José L. Navarro	Diario	ADMINISTRADOR

	Sevilla				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	PILSA	PILSA	PILSA	diaria	Domingo Lamsfus
Aire Acondicionado	Propietaria Edificio(AGESA)	Propietaria Edificio(AGESA)	Propietaria Edificio(AGESA)	2 por año	AGESA
Calefacción					AGESA
Sistemas de Extinción de Incendios	Aguilera Electrónica(Por AGESA)	Aguilera Electrónica(Por AGESA)	Aguilera Electrónica(Por AGESA)	semestral	AGESA
Sistema Eléctrico	Propietaria Edificio(AGESA)	Propietaria Edificio(AGESA)	Propietaria Edificio(AGESA)	anual	AGESA
Ascensores	Schindler	Schindler	Schindler	Mensual	Domingo Lamsfus
Calderas	Gas Natural(Por AGESA)	Gas Natural(Por AGESA)	Gas Natural(Por AGESA)	anual	AGESA
Agua y Fontanería	EMASESA	EMASESA	EMASESA	mensual	Domingo Lamsfus
Limpieza y Desinfección de Sanitarios	PILSA/SERKONTEN N	PILSA/SERKONTEN	PILSA/SERKONTEN	Diaria	Domingo Lamsfus

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Sevilla				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	PILSA	PILSA	PILSA	Diaria	Domingo
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	PILSA	PILSA	PILSA	Diaria	Domingo Lamsfus
Limpieza	PILSA	PILSA	PILSA		
Vigilancia	SIFU	SIFU	SIFU	Diaria	Domingo Lamsfus
Zonas Comunes dentro del Edificio	Hipólito Gil Luna	Hipólito Gil Luna	Hipólito Gil Luna	2-3 veces por semana	Domingo Lamsfus
Jardines	Comunidad de Propietarios/administrador	Comunidad de Propietarios/administrador	Comunidad de Propietarios/administrador	Comunidad de Propietarios/administrador	AGESA
Almacén	Personal Interno	Personal Interno	Personal Interno	Cada 3 meses	Personal Interno

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Málaga				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	ISS Facility Services	ISS Facility Services	ISS Facility Services	DIARIA /EXCEPTO FACHADA	Responsable Mantenimiento ESIC
Aire Acondicionado	TELFRA Málaga S.L.	TELFRA Málaga S.L	Pendiente de Contratar	2 por año	Responsable Mantenimiento ESIC
Calefacción	TELFRA Málaga S.L.	TELFRA Málaga S.L	Pendiente de Contratar	2 por año	Responsable Mantenimiento ESIC
Sistemas de Extinción de Incendios	ALSEGUR	ALSEGUR	Pendiente de Contratar	2 al año	Responsable Mantenimiento ESIC
Sistema Eléctrico	COTELMA	Pendiente de Contratar	Pendiente de Contratar	anual	Responsable Mantenimiento ESIC
Agua y Fontanería		Pendiente de Contratar	Pendiente de Contratar	mensual	Responsable Mantenimiento ESIC
Limpieza y Desinfección de Sanitarios	ISS Facility Services	ISS Facility Services	Pendiente de Contratar	DIARIA	Responsable Mantenimiento ESIC

	Málaga				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	ISS Facility Services,	ISS Facility Services,	ISS Facility Services,	DIARIA	Responsable Mantenimiento ESIC
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	ISS Facility Services,	ISS Facility Services,	ISS Facility Services,	DIARIA	Responsable Mantenimiento ESIC
Limpieza	ISS Facility Services,	ISS Facility Services,	ISS Facility Services,	DIARIA	Responsable Mantenimiento ESIC
Vigilancia	DIMOBA S.L.	DIMOBA S.L.	DIMOBA S.L.	De lunes a viernes a tiempo parcial	Responsable Mantenimiento ESIC
Almacén	Personal interno	Personal interno	Personal interno	Cada 2 meses	Responsable Mantenimiento ESIC

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Barcelona				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Aulas (Suelo, Paredes, Ventanas y Cortinas)	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	Laia Casas / Luisa Cruz
Mobiliario (mesas, sillas y pizarras)	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	Laia Casas / Luisa Cruz
Limpieza	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	Laia Casas / Luisa Cruz
Vigilancia	BIFOR SEGURETAT, S.L.	BIFOR SEGURETAT, S.L.	BIFOR SEGURETAT, S.L.	BIFOR SEGURETAT, S.L.	Laia Casas / Luisa Cruz
Almacén	Personal interno	Personal interno	Personal interno	Personal interno	Laia Casas / Luisa Cruz

PR.4.60 Infraestructuras
Ed- 5



	Barcelona				
	Responsable de Gestión de la operación de mantenimiento	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Preventivo	Responsable de Ejecución de la Operación de Mantenimiento Correctivo	Frecuencia de mantenimiento preventivo	Responsable de archivo de registro de mantenimiento
Edificio (Paredes, Suelos, Fachada)	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	Laia Casas / Luisa Cruz
Aire Acondicionado	CATALANA DEL CLIMA	CATALANA DEL CLIMA	CATALANA DEL CLIMA	CATALANA DEL CLIMA	Laia Casas / Luisa Cruz
Calefacción	CATALANA DEL CLIMA	CATALANA DEL CLIMA	CATALANA DEL CLIMA	CATALANA DEL CLIMA	Laia Casas / Luisa Cruz
Sistemas de Extinción de Incendios	BIFOR SEGURETAT, S.L.	BIFOR SEGURETAT, S.L.	BIFOR SEGURETAT, S.L.	BIFOR SEGURETAT, S.L.	Laia Casas / Luisa Cruz
Sistema Eléctrico	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	Laia Casas / Luisa Cruz
Agua y Fontanería	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	SILMAR INSTALACIONS	Laia Casas / Luisa Cruz
Limpieza y Desinfección de Sanitarios	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	SOLUCIONES BLAUM	Laia Casas / Luisa Cruz

5.10 Control de los Documentos

Ed- 4



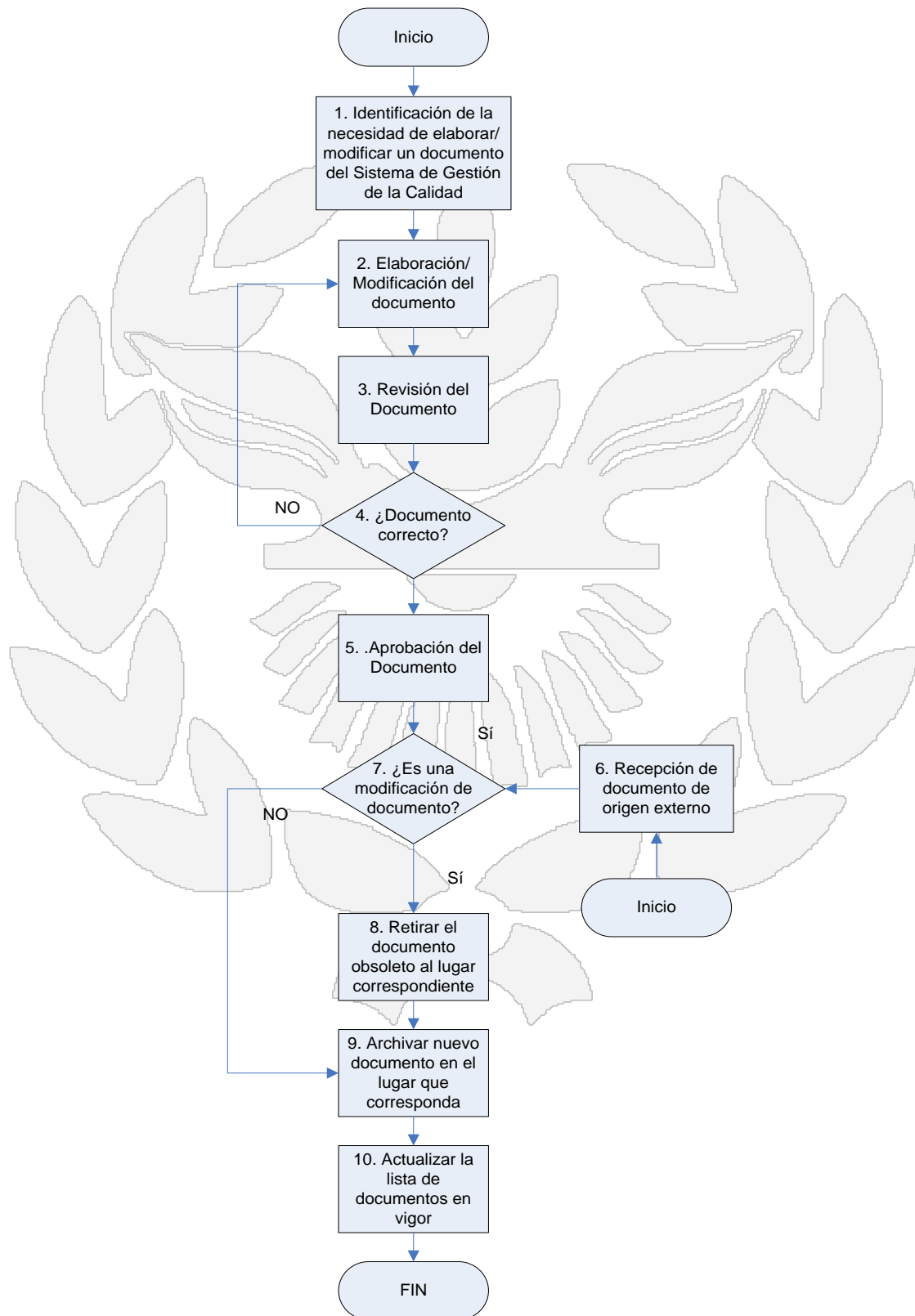
Objetivo y Finalidad:	Garantizar que la documentación del Sistema de Calidad en vigor, incluyendo la información tanto legal y reglamentaria como la técnica y la recibida del exterior, esté accesible en todo momento y, en caso necesario, sea distribuida a los interesados.	
Ámbito de aplicación:	Documentos de calidad y de origen externo en ESIC	
Implicados:	Directora de Calidad Responsables de Calidad de Área/Campus Dirección General Directores de Área o Unidad	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Lista de Documentación Externa en Vigor Hoja de Control de Ediciones Leyenda de Flujogramas	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC Fecha: 24 Mayo 2010	Directora de Calidad de ESIC Fecha: 24 Mayo 2010	Secretario General de ESIC Fecha: 24 Mayo 2010

5.10 Control de los Documentos

Ed- 4



Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Investigador Estudiantes Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual Calidad</p> <p>Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)</p> <p>Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p> <p>Manual del SGIC y Catálogo de Procesos</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de procesos y subprocesos revisados



5.10 Control de los Documentos

Ed- 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Identificación de la necesidad de elaborar / modificar un Documento del Sistema de Calidad: Manual de Calidad o Procedimientos de Calidad	Dirección General Directores de Área o Unidad Cualquier persona vinculada a ESIC	
2		Elaboración / modificación del Documento del Sistema de Calidad. Para documentos nuevos: -El número de edición es 0. En el caso de documentos modificados: -El documento es elaborado por la misma función que elaboró el documento original. -Se aumenta una unidad el número de edición. -Se identifica la naturaleza de los cambios en la hoja de control de ediciones del documento.	Unidad de Calidad junto con la persona que ha identificado la necesidad de elaborar/modificar el documento y el Responsable del proceso	-Documento del Sistema de Calidad (borrador) -Hoja de Control de Ediciones
3	Documento del Sistema de Calidad (borrador)	Revisión del Documento del Sistema de Calidad. Será el Director de Área o Unidad el que firme el documento en señal de revisión.	Responsable del Proceso	
4	Documento del Sistema de Calidad (borrador)	¿El documento es correcto? - Coherente con documentos de rango superior - Coherente con disposiciones legales vigentes SI = Paso 5 NO = Paso 2	Responsable del proceso	
5	Documento del Sistema de Calidad (borrador)	Aprobación del Documento de Calidad. El documento se considera aprobado una vez que revisado por la Dirección General, ésta da el visto bueno al documento y el Director de Calidad lo introduce en la red interna informática de ESIC	Dirección inmediatamente superior al Responsable del Proceso	Documento de Sistema de Calidad en la red interna informática de ESIC

5.10 Control de los Documentos

Ed- 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
6		Recepción de documentación de origen externo (legislación, reglamentación, normativa, documentación técnica o cualquier otro documento de origen externo aplicable), que va a ser utilizada o debe tenerse en cuenta para desarrollar las actividades descritas dentro del Sistema de Calidad. La Unidad de Calidad ESIC realiza una identificación de la misma en la Intranet: Eriete/modelo de calidad	Director de Calidad	Intranet: Eriete/modelo de calidad
7	Documento del Sistema de Calidad Documento de origen externo	¿Es una modificación de documento? SI = Paso 8 NO = Paso 9	Unidad de Calidad	
8		En el caso de documentos de Calidad, se retirará el documento de la red interna informática de ESIC, archivando en la carpeta informática de documentación obsoleta un ejemplar de dicho documento. En el caso de documentación de origen externo, se retira el documento de la zona donde se encuentre archivado y se destruye. Si por motivos legales o para preservar cierta información se decidiese mantener algún documento obsoleto de origen externo, éste aparecería identificado con la palabra "obsoleto".	Unidad de Calidad	Documento de Calidad en carpeta informática de documentación obsoleta Documento externo destruido o archivado, según proceda
9		Colocar nuevo documento en la red interna informática de ESIC en caso de que se trate de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad. En el caso de documentación de origen externo, ésta se archivará según quede definido en la Lista de Documentación externa en vigor.	Unidad de Calidad	Documento de calidad en red interna informática de ESIC Documento de origen externo archivado según lo definido en Lista de Documentación externa en vigor.

5.10 Control de los Documentos

Ed- 4

Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
10		<p>Actualizar, según proceda, la Lista de Documentos Intranet: Eriete/modelo de calidad o la Lista de Documentación Externa en Vigor.</p> <p>El Director de Calidad llevará a cabo la distribución de los documentos de calidad a través de la red interna informática de ESIC.</p> <p>En el caso de documentación de origen externo, ésta estará disponible para todo el personal en las zonas definidas en la Lista de documentación externa en vigor.</p> <p>Si en el futuro, en alguna ocasión no existiera acceso directo en alguna de las áreas interesadas a estos documentos, se procedería a su distribución a través de la red interna informática de ESIC.</p>	Unidad de Calidad	Intranet: Eriete/modelo de calidad
		FIN		

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

- HOJA DE CONTROL DE EDICIONES
- LISTA DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA EN VIGOR
- LEYENDA DE CÓDIGOS DE PROCEDIMIENTOS
- LEYENDA DE FLUJOGRAMAS



LEYENDA DE CÓDIGOS DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC, se encuentran codificados de la siguiente manera:

GR: Si el procedimiento afecta al área de Grado

POST: Si el procedimiento afecta al área de Postgrado

EXED: Si el procedimiento afecta al área de Executive Education

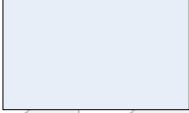
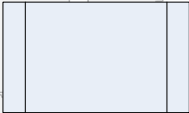
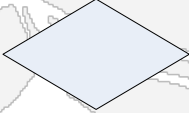

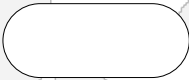

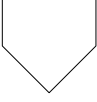
IDIO: Si el procedimiento afecta al área de Idiomas

PLTE. Si el procedimiento afecta al área de Plataformas Tecnológicas

Puede ser que algún procedimiento afecte a dos áreas por lo que la codificación contendría las siglas de ambas, por ejemplo: POST-GR.4.20.

Además, existen procedimientos que afectan a todas las áreas de la Escuela, por lo que sus códigos no contienen ninguna sigla y se identifica directamente el nº de bloque de la cadena de valor al que corresponde y un nº correlativo (por ejemplo, 4.50 Compras y Proveedores).

LEYENDA DE FLUJOGRAMAS

	Paso de un proceso
	Conexión con un proceso predefinido, es decir, que ya tenemos descrito en otro procedimiento
	Rombo de decisión
	Documento derivado de las actividades del proceso
	Terminador de un proceso
 	Cuando un flujograma que se ha tenido que dividir en varias páginas, enlazan dichas páginas

5.20 Control de los Registros de Calidad

Ed- 3

Objetivo y Finalidad:	Determinar e identificar los registros de calidad necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como el tiempo mínimo para su conservación, el lugar de su almacenamiento y las protecciones necesarias.	
Ámbito de aplicación:	Registros generados del Sistema de Gestión de Calidad de ESIC	
Implicados:	Director de Calidad Responsables de Calidad de área y campus Director de Área o Unidad	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Listado de Registros de Calidad. Copias de Seguridad de los Registros Informáticos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

5.20 Control de los Registros de Calidad Ed- 3

Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Investigador Estudiantes Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual Calidad</p> <p>Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)</p> <p>Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p> <p>Manual del SGIC y Catálogo de Procesos</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de procesos y subprocesos revisados

5.20 Control de los Registros de Calidad Ed- 3

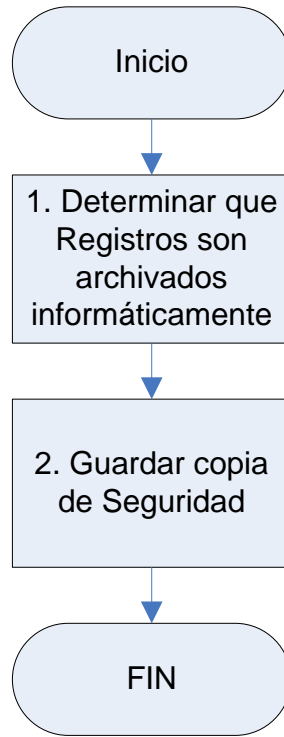


5.20 Control de los Registros de Calidad

Ed- 3

Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Identificar los Registros de Calidad derivados de las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	Director de Calidad	
2		Establecer un Listado de Registros de Calidad.	Director de Calidad	Formato de Listado de Registros de Calidad
3	Formato de Listado de Registros de Calidad	Determinar Responsable de archivo, lugar de archivo, soporte en el que se mantendrá el registro y el tiempo mínimo de archivo (periodo de conservación), cumplimentando el formato de Listado de Registros de Calidad.	Director de Calidad	Formato de Listado de Registros de Calidad
		FIN		

5.20 Control de los Registros de Calidad Ed- 3



5.20 Control de los Registros de Calidad Ed- 3

Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Determinar registros archivados informáticamente.	qué son Directores de Área o Unidad junto con Director de Calidad	
2		Generar copia de seguridad diaria	TIC	Copia de seguridad
		FIN		

5.20 Control de los Registros de Calidad Ed- 3

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

- FOR 5.20-01 : FORMATO DE LISTADO DE REGISTROS DE CALIDAD

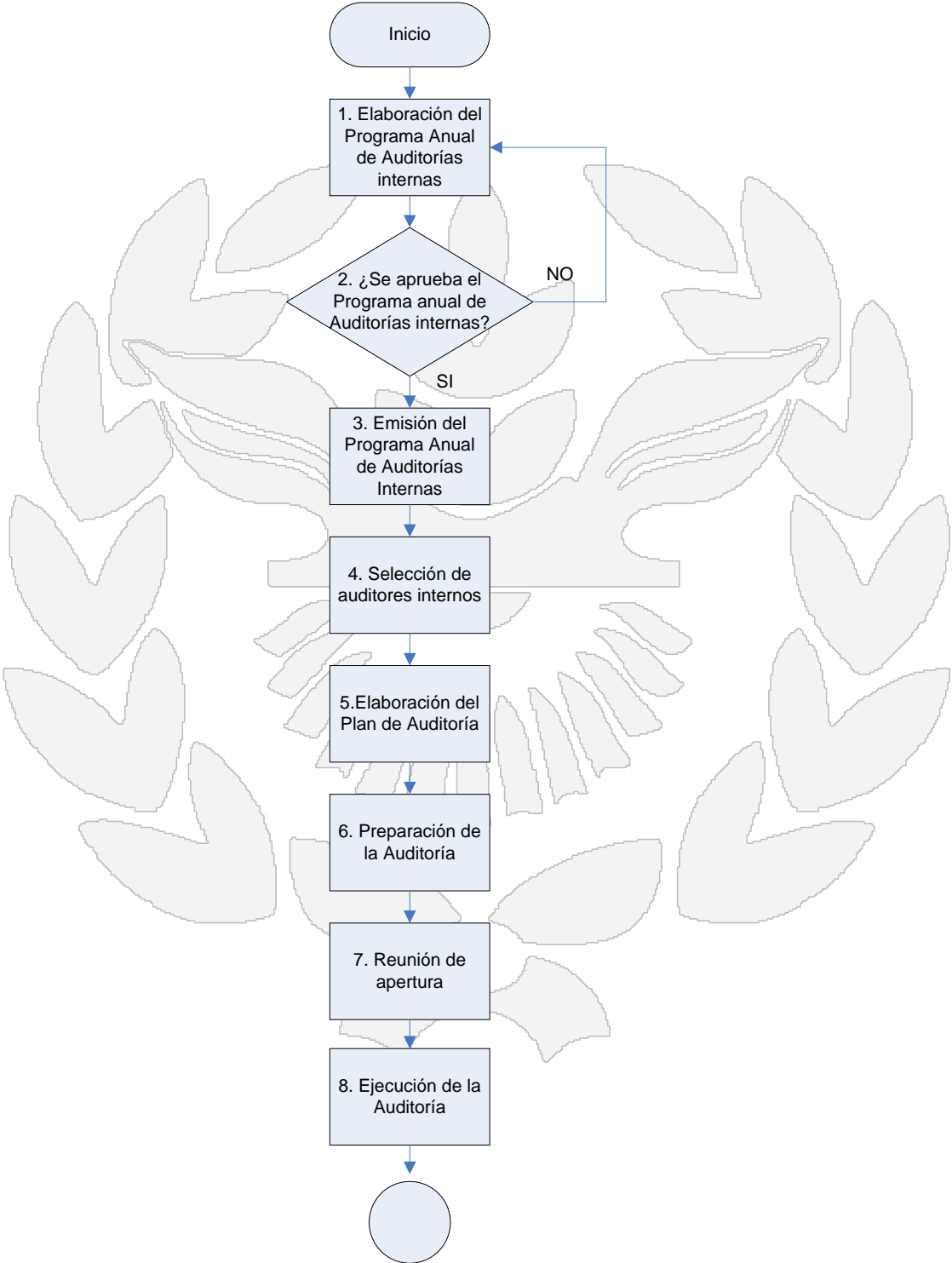
5.30 Auditorías Internas de Calidad

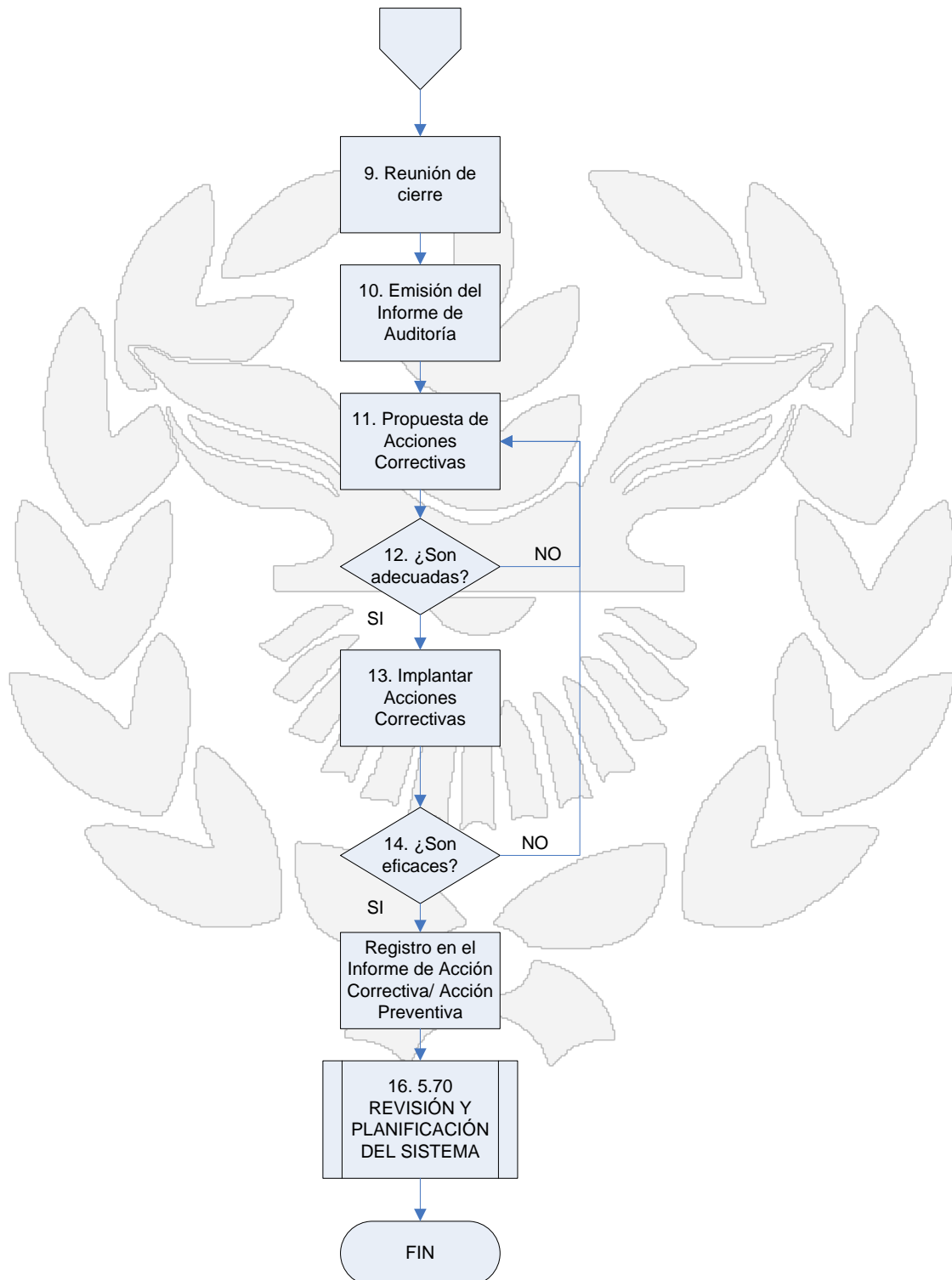
Ed- 3



Objetivo y Finalidad:	Comprobar periódicamente si las actividades realizadas y los resultados correspondientes se ajustan a los requisitos especificados por el Sistema de Gestión de Calidad.	
Ambito de aplicación:	Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC	
Implicados:	Directora de Calidad Responsables de Calidad área y campus Auditor Dirección General Directores de Área o Unidad	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad 5.70 Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en-SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Programa Anual de Auditorías Internas Plan de Auditoría Informe de Auditoría	
Elaborado por:	Revisado por :	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad Política de Calidad Programa Anual de Auditorías Internas Plan de Auditoría
Fecha de interés:	Enero/febrero
Indicadores Propuestos:	Nº No Conformidades/Áreas/campus





5.30 Auditorías Internas de Calidad

Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Elaboración Programa Anual de Auditorías Internas teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> Resultados de Auditorías previas La importancia de las actividades a auditar Al menos, se auditará todo el Sistema de Gestión de la Calidad anualmente	Director de Calidad	Programa Anual de Auditorías Internas (borrador)
2	Programa Anual de Auditorías Internas (borrador)	¿Aprueba la Dirección General el Programa de Auditorías Internas? Sí = Paso 3 NO = Paso 1	Dirección General	
3		Emisión y distribución del Programa Anual de Auditorías Internas a los Directores de Área o Unidad	Director de Calidad Director de Área o Unidad	Programa Anual de Auditorías Internas
4	Fichas Perfil de Auditores	Selección de Auditores Internos independientes del área a auditar	Director de Calidad	
5		Elaboración del Plan de la Auditoría a realizar	Auditor	Plan de Auditoría (formato libre)
6	Plan de Auditoría (formato libre)	Preparación de la auditoría a realizar (si se estima necesario, preparación de Listas de Chequeo)	Auditor	Lista de Chequeo (si se realiza)
7	Plan de Auditoría	Reunión de apertura	Auditor	
8	Plan de Auditoría Lista de Chequeo (si se realiza)	Ejecución de la Auditoría mediante búsqueda de evidencias objetivas	Auditor	
9		Reunión de cierre, informando resumen de las no conformidades detectadas	Auditor	
10	Evidencias encontradas	Emisión del Informe de Auditoría, incluyendo año, N° de auditoría, áreas auditadas, desviaciones, etc.	Auditor	Informe de Auditoría (formato libre)

5.30 Auditorías Internas de Calidad Ed- 3



11	Informe de Auditoría (formato libre)	Propuesta de Acciones Correctivas en el Informe de acciones correctivas/ acciones preventivas	Director de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Preventiva
----	--------------------------------------	---	---------------------	--

Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
12	Informe de Acción Correctiva/ Preventiva	¿Son adecuadas las acciones propuestas? SI = Paso 13 No = Paso 11	Auditor Director de Calidad	
13		Implantar Acciones Correctivas	Director de Calidad	
14		¿Se han implantado en el plazo previsto las acciones correctivas y son eficaces? SI = Paso 15 NO = Paso 13	Director de Calidad	
15		Registro de la adecuada implantación de acciones correctivas en el Informe de Acción Correctiva/ Preventiva	Director de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Preventiva
16	-Informe de Auditoría - Informe de Acción Correctiva/ Preventiva	Procedimiento 5.70 EVALUACION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
17		FIN		

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito


ANEXOS

- PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS

5.30 Auditorías Internas de Calidad

Ed- 3



		PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS		Año :
REALIZADO POR (Responsable de Calidad)			APROBADO POR (Dirección):	
ÁREA/CAMPUS A AUDITAR	FECHA PREVISTA	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A AUDITAR	FECHA REAL	FECHA CIERRE ACCIONES CORRECTIVAS

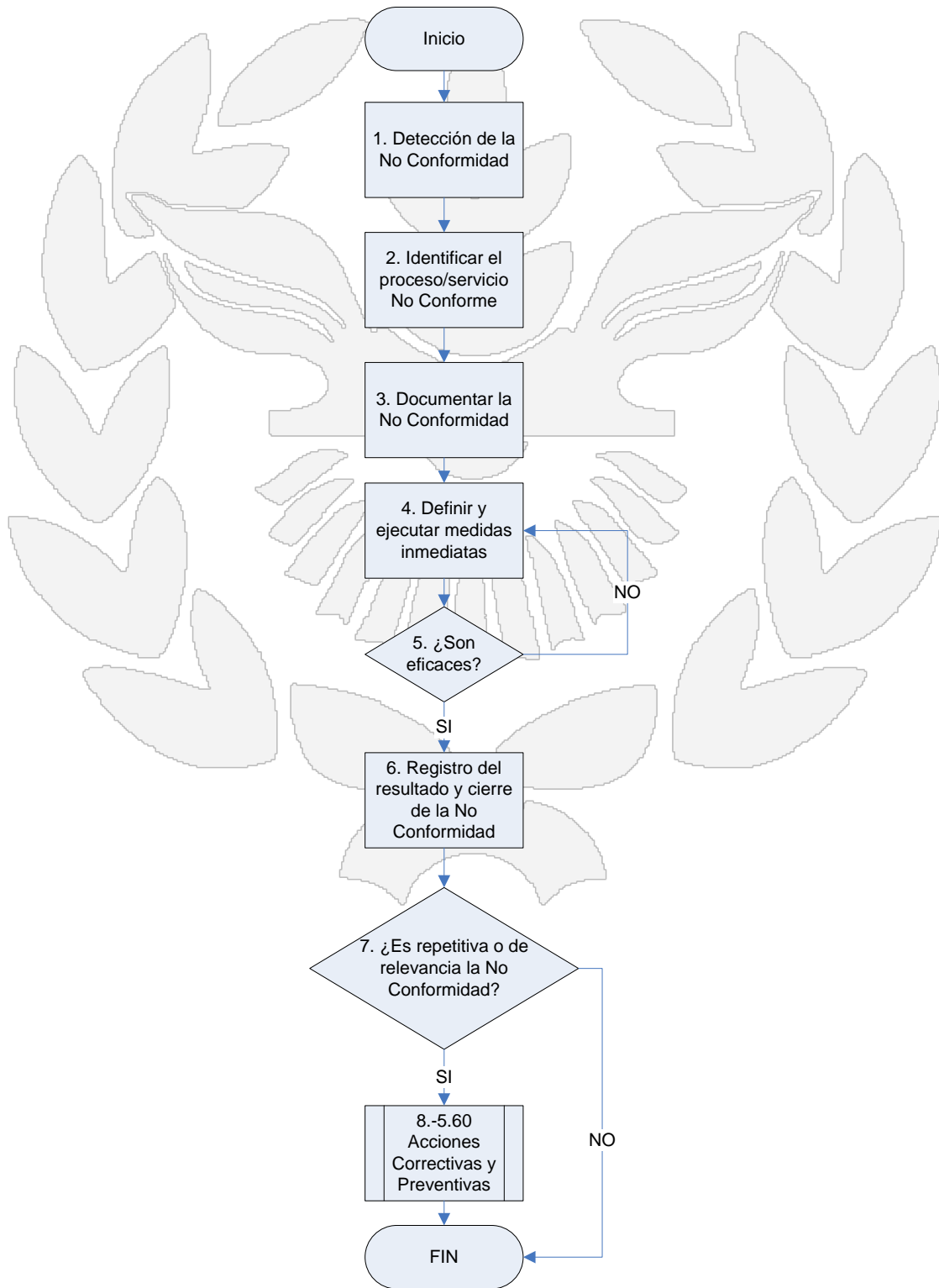
5.40 Control de No Conformidades

Ed- 4



Objetivo y Finalidad:	Garantizar que los servicios y procesos no conformes se identifican y notifican para evaluar las medidas inmediatas que deben realizarse.	
Ámbito de aplicación:	Servicios prestados por ESIC Procesos identificados por ESIC	
Implicados:	Secretario General Decano Director de Calidad Responsables de Calidad de áreas y campus Resto del personal	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad 5.60 Acciones correctivas y preventivas 5.70 Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Informe de No Conformidad Incidencias	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Estudiantes Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual Calidad</p> <p>Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)</p> <p>Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p> <p>Manual del SGIC y Catálogo de Procesos</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	% DE NO CONFORMIDADES RESUELTAS/PERFIL/ PROGRAMA/ CAMPUS



5.40 Control de No Conformidades Ed- 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Detección de No Conformidades en servicios o procesos	Todo el personal a través de las Incidencias	
2		Identificación del servicio o proceso no conforme, comunicándolo al Responsable de Calidad del Área (a través de las incidencias generadas o bien directamente). (*)	Todo el personal	
3		Documentar la No Conformidad	Responsable de Calidad del área correspondiente	Informe de No Conformidad
4	Informe de No Conformidad	Definir y ejecutar las medidas inmediatas El Responsable de Calidad del área correspondiente informará a la Dirección de Calidad, y definirá las medidas inmediatas a tomar, así como el responsable de su ejecución. Será el Responsable de Calidad del área correspondiente el que registre dichas medidas en el Informe de No Conformidad	Responsable de Calidad del área correspondiente	Informe de No Conformidad
5	Medidas inmediatas realizadas	¿Son eficaces? SI = Paso 6 NO = Paso 4	Responsable de Calidad del área correspondiente	
6		Registro de resultados y cierre de la No Conformidad	Responsable de Calidad del área correspondiente	Informe de No Conformidad
7	Informe de No Conformidad	¿Es repetitiva o de relevancia la No Conformidad? SI = Paso 8 NO = FIN		
8		5.60 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Responsable de Calidad del área correspondiente junto con el Director de Calidad	Informe de No Conformidad
		FIN		

(*) Las incidencias que se generen en el área académica de grado y postgrado serán comunicadas al Decano, para su valoración e intervención, cuándo lo considere oportuno.

Las incidencias que se generen en cualquier área de gestión serán comunicadas al Secretario General, para su valoración e intervención, cuándo lo considere oportuno.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

- INFORME DE NO CONFORMIDAD
- PARTE DE INCIDENCIA

INFORME DE NO CONFORMIDAD

 BUSINESS&MARKETINGSCHOOL	INFORME DE NO CONFORMIDAD	Fecha:	
		CAMPUS:	
		PROGRAMA:	
		Nº NO CONF.:	
		Fecha:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Nº de Incidencia (si procede de incidencia):

RESOLUCION DE LA NO CONFORMIDAD

Acciones inmediatas a tomar/ responsable:

Resultados de las acciones tomadas:

GENERAR ACCION CORRECTIVA

SI NO

Nº :

 BUSINESS&MARKETINGSCHOOL	<h2>PARTE DE INCIDENCIA</h2>	Fecha:	
		CAMPUS:	
		PROGRAMA:	
		Nº INCIDENCIA:	

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

Profesor:

RESOLUCION DE LA INCIDENCIA

Acciones inmediatas a tomar/ responsable:

Resultados de las acciones tomadas:

HA GENERADO UNA INCIDENCIA FRENTE AL ALUMNADO

SI NO

GENERAR NO CONFORMIDAD (CALIDAD)

Nº :

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 3



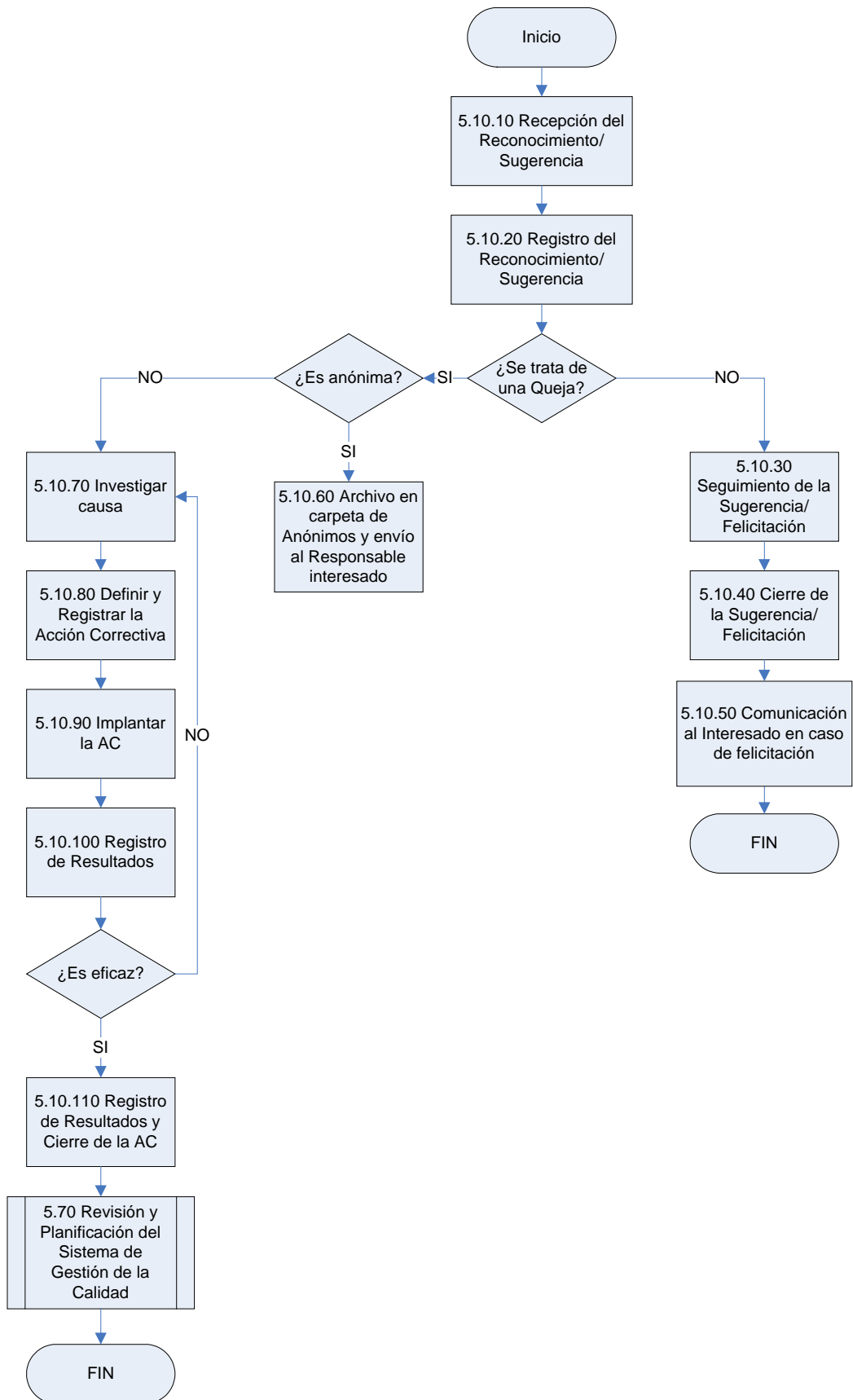
Objetivo y Finalidad:	Recogida de Reconocimientos/Sugerencias con el fin de adoptar las medidas necesarias para resolverlas y generar, cuando proceda, las pertinentes acciones correctivas.	
Ámbito de aplicación:	Comunidad de ESIC (persona/ente vinculado a la actividad de ESIC)	
Implicados:	Todos los GI de ESIC Directora de Calidad Responsables de Calidad del Área/Campus/Sede afectada	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias Seguimiento de Reconocimientos Totales Cartas de respuesta	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 3



Otros Grupos de Interés:	
Todos los grupos de interés	
Normativa Interna y Externa:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	% DE SUGERENCIAS QUE ORIGINAN MEJORAS REALES DEL SERVICIO Nº DE FELICITACIONES/ PERFIL/ PROGRAMA/ CAMPUS Nº Y % DE QUEJAS RESUELTAS/ PERFIL/ PROGRAMA/ CAMPUS

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 3



5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
5.10.10		<p>Recepción del Reconocimientos/ Sugerencia</p> <p>Principalmente, existirán los siguientes canales donde se pueden recepcionar los reconocimientos/ sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Buzones (en edificios, eventos, etc..) ➤ A través de la red ➤ A través del Personal de ESIC 	Todo el personal	
5.10.20		Registro del Reconocimiento /Sugerencia del cliente	Persona que emite el reconocimiento o sugerencia, o bien, personal no docente de ESIC	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias
	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias	<p>¿Se trata de una queja? El Responsable de Calidad del área archivará dicho reconocimiento o sugerencia en la carpeta de Anónimos. En caso de que el Responsable haya mostrado su interés en la recepción de estos anónimos se procederá a su envío.</p> <p><u>No anónimas:</u> Pasa a 5.10.60.</p>	Responsable de Calidad del área/campus	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.30	Formato de Reconocimientos/ Sugerencias	Seguimiento de la sugerencia o felicitación	El Responsable de Calidad del área Responsable del área correspondiente	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
5.10.40	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Cierre de la felicitación /Sugerencia	Responsable de Calidad del área	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.50	Formato de Reconocimiento/Sugerencia	El Responsable de Calidad del área hará entrega al interesado de la Felicitación recibida	Responsable de Calidad del área	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.60	Formato de Reconocimiento/Sugerencia anónimo	Archivo en la carpeta de anónimos. En caso de que el Responsable del área objeto del anónimo haya mostrado su interés en estar informado, el Responsable de Calidad del área enviará dichos anónimos.	Responsable de Calidad del área	Carpeta de Reconocimientos/ Sugerencias Anónimos
5.10.70	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Investigación de las causas	Responsable de Calidad del área junto con el personal implicado	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.80		Una vez realizado el análisis de causas, el Responsable de Calidad del Área, definirá la acción correctiva a tomar, registrándolas en el apartado "causas" del Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Responsable de Calidad del Área	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.90	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Implantar la Acción Correctiva, registrando (el Responsable de Calidad) si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Correctivas	Persona designada en el Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias Responsable de Calidad del Área	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
5.10.100		Registro de resultados	Responsable de Calidad del Área	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	Contactar con el Solicitante en caso de queja o sugerencia, para certificar si está satisfecho con la respuesta recibida SI = Paso siguiente NO = Paso 5.10.70	Responsable de Calidad del Área	

5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias	¿Es eficaz la Acción Correctiva ? SI = Paso 6 NO = Paso 2	Responsable de Calidad del Área junto con la Dirección del Área implicada	
5.10.110		Registro de resultados y cierre de la acción correctiva, comprobando su eficacia	Responsable de Calidad del Área	Formato de Seguimiento de Reconocimientos/ Sugerencias
		5.70 REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
		FIN		

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

- **FORMATO DE RECONOCIMIENTOS/ SUGERENCIAS**
- **FORMATO DE SEGUIMIENTO DE RECONOCIMIENTOS/ SUGERENCIAS**
- **CARTA RESPUESTA QUEJA**
- **CARTA RESPUESTA FELICITACIÓN**
- **CARTA RESPUESTA SUGERENCIA**

5.60 Acciones Correctivas y Preventivas

Ed- 3



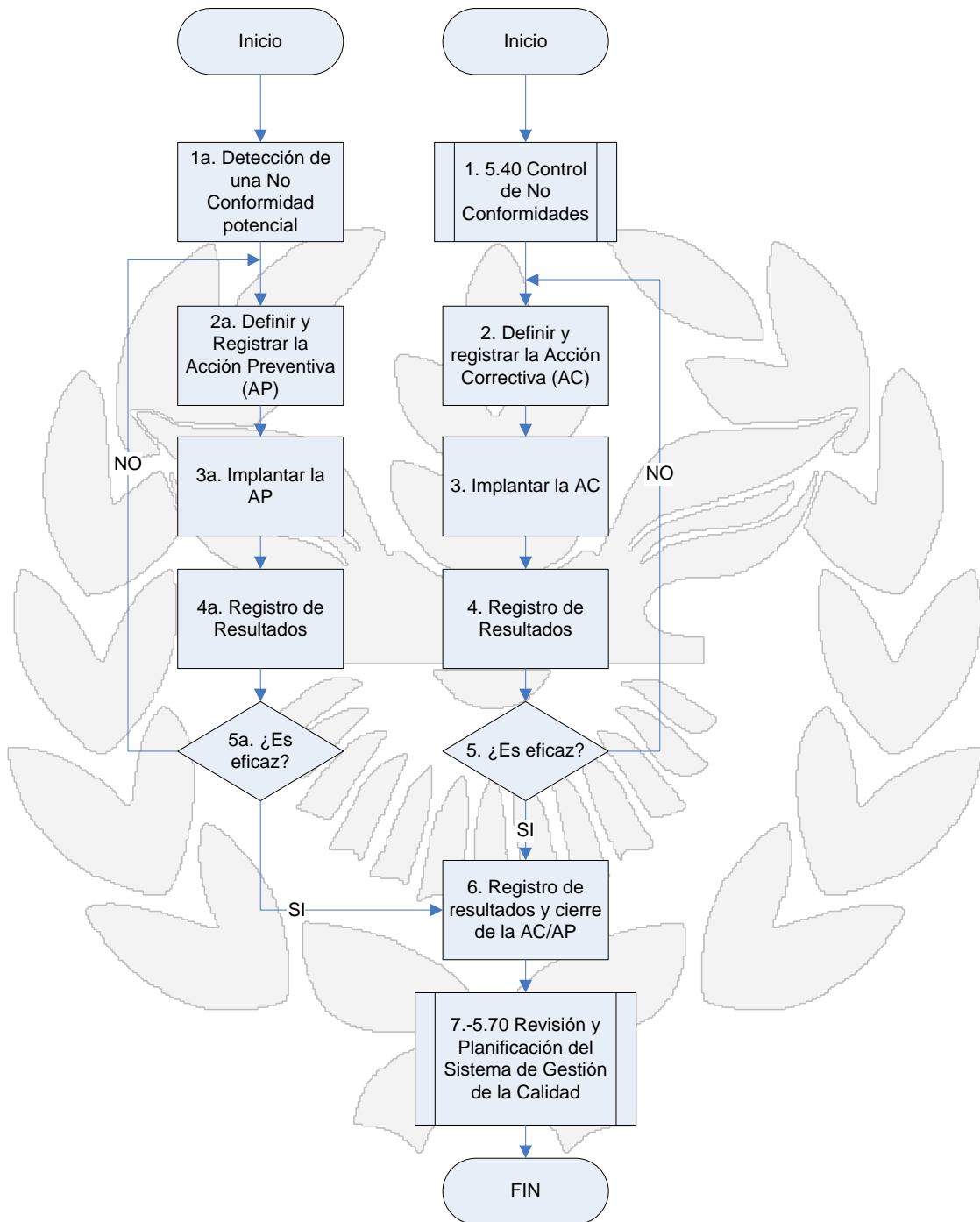
Objetivo y Finalidad:	Garantizar que se identifican y aplican las acciones correctivas y/o preventivas necesarias, cuando proceda, tras la detección o previsión de no conformidades (incluyendo reconocimientos) en cualquiera de los servicios prestados, y en los procesos llevados a cabo por ESIC.	
Ámbito de aplicación:	Servicios prestados por ESIC. Procesos identificados por ESIC.	
Implicados:	Director de Calidad Responsables de Calidad de Áreas y Campus	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad Documento de descripción de proceso de gestión de reclamaciones 5.70 Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de Calidad 5.40 Control de no conformidades	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Informe de Acción Correctiva/Acción Preventiva 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

5.60 Acciones Correctivas y Preventivas

Ed- 3



Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Estudiantes Personal de Gestión 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual Calidad</p> <p>Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)</p> <p>Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p> <p>Manual del SGIC y Catálogo de Procesos</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	% DE ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS/ PROGRAMA/ CAMPUS



5.60 Acciones Correctivas y Preventivas

Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo	Ficha de Salida		
1			5.40 : Control de No Conformidades		
2			Una vez realizado el análisis de causas por el Director de Calidad y el Responsable de Calidad del área afectada, definirán la acción correctiva a tomar, siendo el Responsable de Calidad la persona que las registrará en el Informe de / Acción Correctiva/ Acción Preventiva.	Director de Calidad y Responsable de Calidad del Área	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva
3	Informe de Acción Correctiva/ Preventiva	Acción Correctiva	Implantar la Acción Correctiva, registrando (el Responsable de Calidad) si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Correctivas	Persona designada en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva Responsable de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva
4			Registro de resultados	Responsable de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva
5	Informe de Acción Correctiva/ Preventiva	Acción Preventiva	¿Es eficaz la Acción Correctiva / Acción Preventiva? SI = Paso 6 NO = Paso 2	Director de Calidad junto con Responsable del Área afectada	
6			Registro de resultados y cierre de la AC/AP	Responsable de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva
7			5.70. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
			FIN		

5.60 Acciones Correctivas y Preventivas

Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1a		Detección de No Conformidades potenciales en servicios o procesos	Todo el Personal	
2a		Una vez realizado el análisis de causas por el Responsable de Calidad del Área o Unidad afectada y el Responsable de Calidad, ellos definirán la acción preventiva a tomar, siendo el Responsable de Calidad la persona que las registrará en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	Responsable de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva cumplimentado por el Responsable de Calidad
3a		Implantar la Acción Preventiva, registrando (el Responsable de Calidad) si procede, en los procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Preventivas	Persona designada en el Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva Responsable de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva cumplimentado por el Responsable de Calidad
4a		Registro de resultados	Responsable de Calidad	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva
5a	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva	¿Es eficaz la Acción Correctiva / Acción Preventiva? SI = Paso 6 NO = Paso 2a	Responsable de Calidad junto con el Responsable del Área o Unidad afectada	Informe de Acción Correctiva/ Acción Preventiva

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

■ INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA/ ACCIÓN PREVENTIVA

INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS		Fecha : Nº
ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/> ACCION PREVENTIVA <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN : <input type="checkbox"/> No-Conformidad <input type="checkbox"/> No Conformidad/Queja Potencial (en caso de Acción Preventiva):		
ANALISIS DE CAUSAS : Fecha : ___/___/___ Responsable de Calidad		
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA: Fecha : ___/___/___ Responsable de Calidad		
SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA: Fecha de Implantación : ___/___/___ Resultado : Fecha : ___/___/___ Vº Bº Director de Calidad		

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed4



Objetivo y Finalidad:	El presente procedimiento tiene por objeto definir la sistemática seguida por la Dirección General de ESIC para analizar la evolución del Sistema de Gestión de Calidad y planificar y determinar las acciones de mejora pertinentes a través de la modificación o definición de los objetivos necesarios y evaluación de la necesidad de nuevos recursos.	
Ámbito de aplicación:	Revisión del sistema de Gestión de la Calidad y establecimiento de objetivos de calidad en ESIC.	
Implicados :	Directora de Calidad Responsables de Calidad de áreas y campus Dirección General Directores de Área o Unidad Comité de Garantía de la Calidad Consejo de Calidad Comité de Calidad	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad de ESIC 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos Todos los procedimientos del SGC para la participación de todos los GI en el SGC, como entrada y salida	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Tablas de Objetivos de la Calidad Informe anual de Revisión del Sistema de Calidad Planes de Acciones de Mejora (reuniones extraordinarias) Acta Reunión Consejo Calidad Acta Reunión Comité de Garantía de Calidad Política de Calidad revisada y aprobada	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC	Director General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

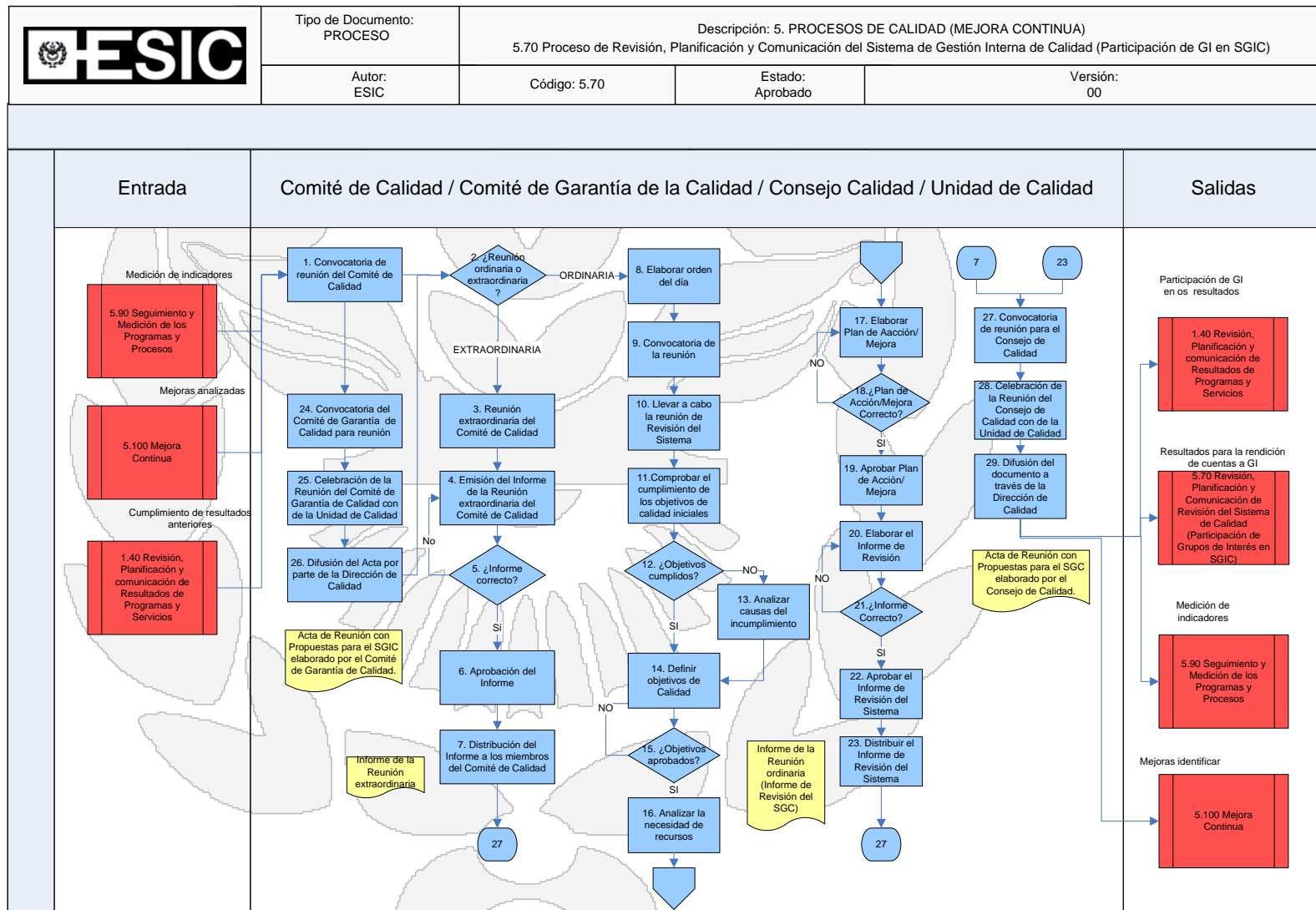
5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed4



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Provincial SCJ 	Revisión de la estrategia y reportar a la orden SCJ los resultados de actividad en ESIC, así como propuesta de estrategias para su valoración.
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y egresados 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual de Calidad</p> <p>Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)</p> <p>Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p>
Fecha de interés:	Anual (enero/febrero)
Indicadores Propuestos:	<p>Nº Mejoras propuestas por Comité o Auditoría externas.</p> <p>Nº reuniones Comisiones Académicas celebradas (Titulaciones Grado).</p> <p>Nº Memorias de Titulaciones de Grado.</p> <p>Nº Comisiones Académicas creadas/Titulaciones Postgrado.</p> <p>Nº reuniones Comisiones Académicas celebradas (Titulaciones Postgrado).</p> <p>Nº Memorias de Titulaciones de Postgrado.</p> <p>Nº de procesos y subprocesos revisados.</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SGC de ESIC	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de partida
1/ 1 septiembre /2008	<p>Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema.</p> <p>En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición 0.</p>
2/ Noviembre 2009	<p>Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 4.10, 5.90 y 5.100.</p> <p>Se incluye en este procedimiento la existencia del Comité de Garantía de Calidad, órgano que representa a todos los grupos de interés, y que será convocado desde la Dirección de Calidad para ser participe activo de la definición, desarrollo, evaluación y seguimiento de SGC.</p> <p>También se incluye la operativa del Consejo de Calidad, órgano que asesora en el desarrollo del SGC de ESIC.</p>
3/ abril 2010	<p>Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: inclusión del detalle que la Política de Calidad es revisada y actualizada por el Comité de Calidad en las Revisiones del Sistema de Calidad (entra dentro del orden del día de toda reunión de revisión del sistema, ver formato en anexo)</p>
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



En el SGC de ESIC intervienen los siguientes órganos de gobierno. Cada uno de ellos trabaja desde la definición de la estrategia del SGCA (Comité de Calidad), revisado por un Consejo Asesor (Consejo de Calidad), pasando por la operativa(

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 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.

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
		INICIO		
1	Orden del día	<p>Convocatoria de reunión del Comité de Calidad.</p> <p>El Comité de Calidad está formado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección General - Director de Calidad - Responsables de Calidad - Responsables de Área o Unidad <p>-Cualquier otra persona que el Comité decida que debe estar en la reunión</p> <p>Pasa a PASO 24</p>	Dirección de Calidad	Orden del día
2		<p>Proviene del PASO 26</p> <p>¿La reunión es ordinaria o extraordinaria?</p> <p>-Ordinaria: Es la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección. La lleva a cabo el Comité de Calidad (definido en el punto 1). Es de periodicidad anual. Se debe convocar con una antelación de 1 semana.</p> <p>-Extraordinaria: A celebrar cuando alguna circunstancia extraordinaria pueda afectar a la calidad. Se puede convocar con carácter urgente.</p> <p>PASO 24</p>	Dirección de Calidad	
3		Llevar a cabo la Reunión a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros o al menos 2/3 del Comité.	Comité de Calidad	
4		Emisión del Informe de Reunión extraordinaria.	Dirección de Calidad	Borrador del Informe de Reunión
5	Borrador del Informe de Reunión	<p>¿Es correcto el Informe?</p> <p>SI= Paso 6 NO = Paso 4</p>	Comité de Calidad	
6	Borrador del Informe de Reunión	Aprobación del Informe de Reunión extraordinaria	Comité de Calidad	Informe de Reunión extraordinaria aprobado

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
7	Informe de Reunión extraordinaria aprobado	<p>Distribuir el Informe de la Reunión extraordinaria a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad, documento completo. • Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación (personal que accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen público desde intranet eriete. • Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación (personal que no accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web esic. . <p>Paso al PASO 26</p>	Dirección de Calidad	Informe de la Reunión extraordinaria firmado por el Director en representación del Comité.
8		<p>Elaborar el Orden del Día de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>En dicho Orden del Día se tratarán entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades Planificadas en Reuniones anteriores de Rev. Del Sistema de Gestión de Calidad y su Resultado. - Resultados de las Auditorías Internas - Datos relativos al seguimiento de proveedores - Satisfacción y sugerencias de los clientes - Quejas del cliente - Datos del funcionamiento de los procesos - Datos de la Conformidad del servicio - Acciones Correctivas y Preventivas - Necesidad de modificaciones en el Sistema de Gestión de Calidad - Plan de Formación del año transcurrido y su grado de cumplimiento. - Sugerencias de empleados. - Análisis de la evolución de los Objetivos de la Calidad. Definición de los nuevos Objetivos de la Calidad - Identificar la necesidad de nuevos recursos humanos, materiales.e instalaciones. - Política de Calidad para su revisión - Etc. 	Dirección de Calidad	Orden del Día elaborada por el Responsable de Calidad y entregada a los miembros de la Dirección antes de la reunión.

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
9	Orden del Día	Convocatoria de la reunión mediante la distribución del Orden del Día a los miembros del Comité de Calidad antes de la reunión.	Dirección de Calidad	Orden del Día distribuido antes de la reunión.
10		Llevar a cabo la Reunión de Revisión del Sistema a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros, o al menos 2/3 de ellos. Siempre debe asistir a dicha reunión el Responsable de Calidad	Comité de Calidad	
11	<p>Cuando proceda, documentos de la reunión anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de Objetivos de la Calidad - Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior. Este informe debería incluir el plan de acción mejora. 	<p>Comprobar en que grado se han cumplido los objetivos definidos en las anteriores reuniones.</p> <p>En caso de ser la 1ª reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad PASO 14</p>	Comité de Calidad	
12		<p>¿Se han cumplido los objetivos determinados en la reunión anterior?</p> <p>Si = PASO 14</p> <p>No = PASO 13</p>	Comité de Calidad	
13		Analizar las causas del incumplimiento y determinar acciones de mejora con base en la creación de nuevos objetivos o la asignación de nuevos recursos.	Comité de Calidad	
14		Definir y/o modificar los Objetivos para el siguiente plazo.	Comité de Calidad	Borrador de Tablas de Objetivos de la calidad para el año siguiente.
15	Borrador de Tablas de Objetivos de la calidad para el año siguiente.	<p>¿Los objetivos son aprobados por la dirección?</p> <p>Si = PASO 16</p> <p>No = PASO 14</p>	Director	
16		Analizar la necesidad de incorporar nuevos recursos humanos o materiales	Comité de Calidad	
17		Elaborar un Plan de Acción / Mejora, que despliegue los objetivos, recursos o acciones de mejora determinadas, así como las personas responsables de implantarlos y las fechas para su realización.	Comité de Calidad	Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).
18	Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).	<p>¿El Plan de Acción/Mejora es correcto?</p> <p>Si = PASO 19</p> <p>No = PASO 17</p>	Director	Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
19	Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).	Aprobación del Plan de Acción/Mejora.	Director	Plan de Acción/Mejora que se incluirá en el Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Este plan irá firmado por el Director en señal de aprobación
20		<p>Elaborar el Informe de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad Este informe contendrá, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha, hora y lugar de reunión. • Asistentes. • Orden del día. <p>Para cada punto del orden del día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Resumen de lo tratado en cuanto facilite la comprensión de los acuerdos tomados. • Acuerdos tomados, siempre con el nombre de la persona responsable de su realización y plazo de ejecución (PLAN DE ACCIÓN /MEJORA) Hora en que se levanta la reunión. • Anexos: Documentos presentados por los asistentes. 	Dirección de Calidad	Borrador del Informe de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
21	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	¿El informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad es correcto? Si = PASO 22 No = PASO 20	Director	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
22	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Aprobar el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Director	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad firmado por el Director en señal de aprobación

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo			Ficha de Salida
23	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		<p>Distribuir el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad, documento completo. • Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación (personal que accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen público desde intranet eriete. • Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación (personal que no accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web esic. . <p>Paso al PASO 26</p>	Dirección de Calidad	
24			<p>Se origina del PASO 2</p> <p>El Comité de Garantía de Calidad será convocado a reunión extraordinaria u ordinaria según marque el punto 2, y en ambos casos recibirá una convocatoria previa por parte de la Dirección de Calidad con orden del día para celebrar una reunión extraordinaria u ordinaria, según el caso, y con los documentos que requieran según el objetivo de la reunión.</p> <p>De esta forma el SGC de ESIC garantiza la participación de todos los grupos de interés en la definición, desarrollo, evaluación y seguimiento del SGC.</p> <p>Los grupos de interés que deseen asistir confirmarán su asistencia a la Unidad de Calidad según las normas de confirmación que se establezcan en cada convocatoria.</p> <p>Pasa a PASO 25</p>	<p>Dirección de Calidad:</p> <p>Comité de Garantía de Calidad:</p>	<p>Orden del día: convoca reunión a través de convocatoria pública en la web acceso libre esic, e intranet eriete:</p>

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
25	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Reunión extraordinaria propuesto. - Tablas de Objetivos de la Calidad - Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior. Este informe debería incluir el plan de acción mejora. - Propuesta de Informe de Revisión del SGC. - Borrador del Plan de Acción/Mejora • Borrador de Tablas de Objetivos de la calidad para el año siguiente. 	<p>Celebración de la Reunión del Comité de Garantía de Calidad con de la Unidad de Calidad (Director y Responsables de Calidad junto al Comité de Garantía de Calidad).</p> <p>Se celebrará esta reunión con objeto de que todos los grupos de interés representados en el Comité de Garantía de Calidad puedan analizar y proponer cuestiones a los Informes, Objetivos y/o acciones de mejora que se propongan al Comité de Calidad, para su consideración, así como revisión de la Política de Calidad.</p> <p>Una vez aprobado el informe de propuestas se pasa a: Paso a PASO 26</p>	Comité de Garantía de Calidad	<p>Acta de reunión con Propuestas a los informes, acciones, y/u objetivos analizados, para su consideración por el Comité de Calidad en la reunión extraordinaria u ordinaria.</p> <p>Política de Calidad revisada (en caso de cambios)</p>
26	Acta de Reunión con Propuestas para el SGC elaborado por el Comité de Garantía de Calidad.	<p>Difusión del documento a través de la Dirección de Calidad a los diferentes grupos de interés de ESIC,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento completo a Comité de Calidad, y Consejo Asesor. • Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación (personal que accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen público desde intranet eriete. • Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación (personal que no accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web esic. . <p>Pasa a PASO 3: si es reunión extraordinaria. PASO 8: si es reunión ordinaria</p>	Dirección de Calidad	

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
27	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Reunión extraordinarias aprobados. Tablas de Objetivos de la Calidad Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior. Este informe debería incluir el plan de acción mejora. Propuesta de Informe de Revisión del SGC. Borrador del Plan de Acción/Mejora Borrador de Tablas de Objetivos de la calidad para el año siguiente. 	<p>Se origina del PASO 23 Y 7 Convocatoria de reunión para el Consejo de Calidad.</p> <p>El Consejo de Calidad, revisará la estrategia/objetivos marcados en el Informe de Revisión del Sistema de Calidad, y aquellos planes de acción que hayan sido aprobados en reuniones extraordinarias por Comité de Garantía de Calidad y Comité de Calidad.</p> <p>Este órgano se reunirá 1 vez al año y revisará toda la documentación citada anteriormente, con objetivo de asesorar por nuevas acciones o redefinir cuestiones de la estrategia si fuera necesario.</p> <p>Será convocado a reunión ordinaria y recibirá una convocatoria previa por parte de la Dirección de Calidad con orden del día, y anexando los documentos que se requieran según el objetivo de la reunión.</p> <p>De esta forma el SGC de ESIC garantiza la participación de un grupo de asesores expertos de Calidad, ajenos a operativa de ESIC.</p> <p>Los asesores que deseen asistir confirmarán su asistencia a la Unidad de Calidad según las normas de confirmación que se establezcan en cada convocatoria. (La reunión se celebrará con un 75% de representantes del total de miembros)</p>	Dirección de Calidad	<p>Orden del día: convoca reunión a través de convocatoria pública en la web acceso libre esic, e intranet eriete, y vía electrónica.</p>

5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 4



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
28		<p>Celebración de la Reunión del Consejo de Calidad con de la Unidad de Calidad (Director y Responsables de Calidad junto al Comité de Garantía de Calidad).</p> <p>Se celebrará esta reunión con objeto de que todos los grupos de interés representados en el Comité de Garantía de Calidad puedan analizar y proponer cuestiones a los Informes, Objetivos y/o acciones de mejora que se propongan al Comité de Calidad, para su consideración.</p> <p>Una vez aprobado el informe de propuestas se pasa a: PASO 29</p>	Comité de Garantía de Calidad	<p>Acta de reunión con Propuestas a los informes, acciones, y/u objetivos analizados, para su consideración por el Comité de Calidad en la reunión extraordinaria u ordinaria.</p> <p>Política de Calidad revisada</p>
29	Acta de Reunión con Propuestas para el SGC elaborado por el Consejo de Calidad.	<p>Difusión del documento a través de la Dirección de Calidad a los diferentes grupos de interés de ESIC,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento completo a Comité de Calidad, y Consejo Asesor. • Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación (personal que accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen público desde intranet eriete. • Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación (personal que no accede a intranet eriete) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web esic. . 	Dirección de Calidad	
		FIN		

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partida, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarán según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

- INFORME DE REUNIÓN DEL SGC
- TABLA DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD

INFORME DE REUNIÓN DE REVISIÓN DEL SGC

INFORME DE REUNIÓN	Reunión de Revisión del Sistema <input type="checkbox"/> N°
	Reunión extraordinaria del Comité de Calidad <input type="checkbox"/> N°
FECHA :	

ASISTENTES

Acta de la Reunión:

1. Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas
2. Resultados de las Auditorías Internas
3. Datos relativos al seguimiento de proveedores
4. Satisfacción y sugerencias de los clientes (cuestionarios)
5. Reconocimientos del cliente
6. Datos del funcionamiento de los procesos (indicadores)
7. Datos de la Conformidad del servicio (No conformidades levantadas por Calidad)
8. Acciones Correctivas y Preventivas
9. Plan de Formación 15
10. Sugerencias de empleados (recomendaciones para la mejora)
11. Mejoras incorporadas
12. Definición de los Objetivos de la Calidad
13. Identificación de necesidad de nuevos recursos humanos, materiales, instalaciones. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
14. Política de Calidad para su revisión
15. Reflexiones de Dtor de PT e Idiomas
16. Otros temas

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



Objetivo y Finalidad:	Determinar el método para obtener y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los GI con respecto a ESIC	
Ámbito de aplicación:	Todos los clientes externo (alumnos, empresas, colegios, y otras instituciones) e internos (profesores, personal) de ESIC: Grupos de Interés	
Implicados:	Departamento Marketing Departamento de Investigación Director de Calidad Responsables de Calidad de áreas y campus Directores de las diferentes Unidades o Áreas	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 9001:2000 5.60 Acciones correctivas y preventivas 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 3.50 Prestación de Servicios Complementarios 3.50.10 Prácticas de Empresa (Orientación Profesional) 3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral)	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Cuestionarios de satisfacción Cuestionarios de expectativas Informe de satisfacción/expectativas Plan de encuestación según programas académicos Informe de no conformidad (si procede)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad de ESIC	Directora de Calidad de ESIC	Secretario General de ESIC
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Instituciones• Estudiantes• Sociedad	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad Plan de encuestación según programas académicos
Fecha de interés:	Inicio/Intermedio/Final de Programa
Indicadores Propuestos:	GRADO DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS ENCUESTADOS



HOJA DE CONTROL DE EDICIONES

DOCUMENTO: SATISFACCIÓN DE CLIENTES

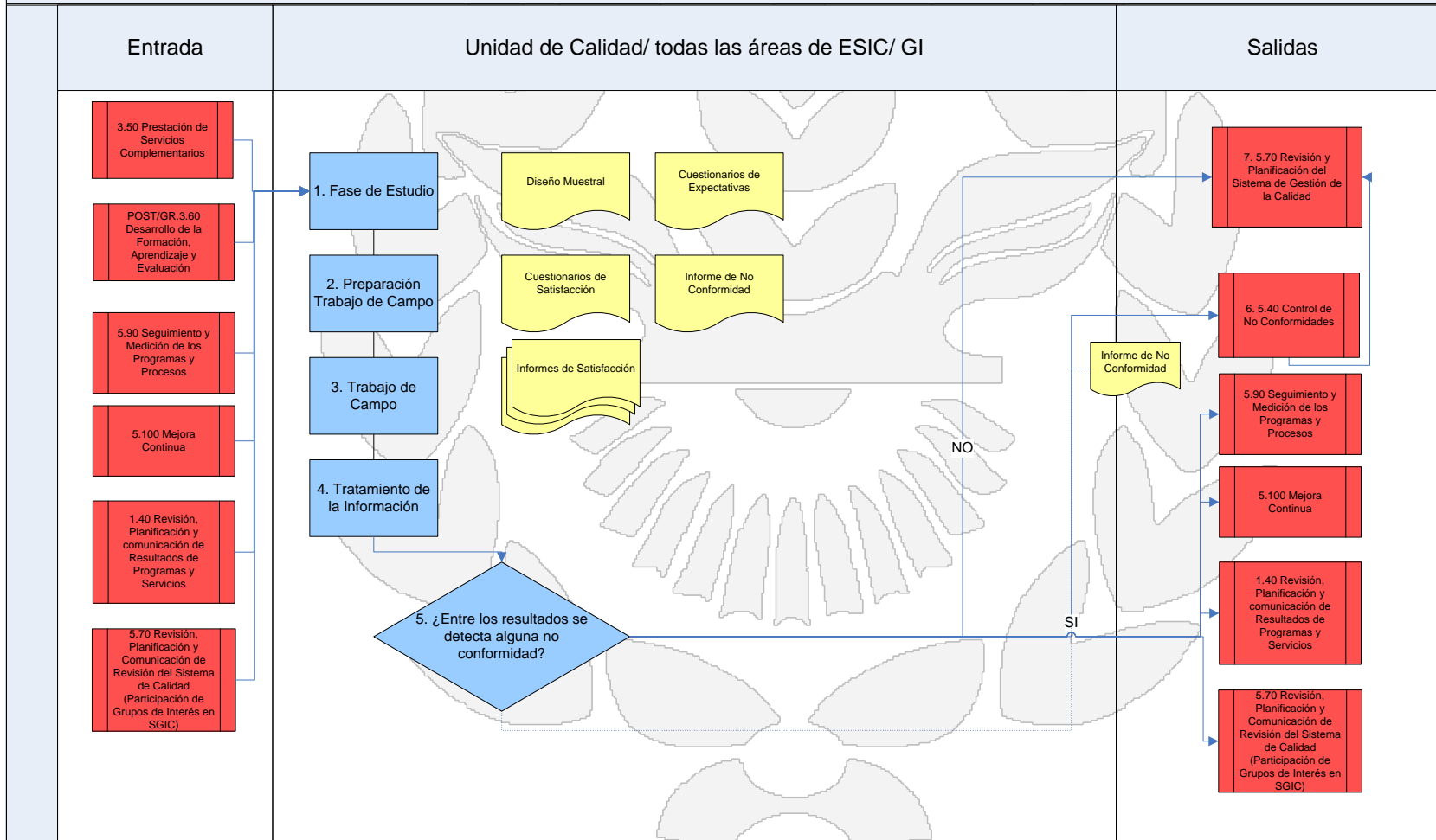
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de partida
1/20 Julio/2007	Se incluye el cuestionario para la evaluación de la satisfacción de los participantes en los simuladores. Por otro lado, se introduce en el Plan de Encuestación, los cuestionarios entregados por las Divisiones de Executive Education y Programas sobre Plataformas Tecnológicas.
2/1 Septiembre/2008	En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición 0 Se añade un Cuestionario de Satisfacción específico para alumnos internacionales. Se añaden modificaciones a la tabla de plan de encuestación (expectativas y satisfacción media)
3/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
4/19 abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: inclusión de las encuestas de inserción laboral desde el procedimiento 3.50.20 Carreras Profesionales y aclaración sobre la valoración del servicio de prácticas (orientación profesional) a través de las Encuestas de satisfacción a estudiantes.
5/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 4. PROCESOS DE APOYO – MEJORA 5.80 Satisfacción de GI		
	Autor: ESIC	Código: 5.80	Estado: Aprobado	Versión: 00



5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1	POST/GR.3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación 3.50 Prestación de Servicios complementarios 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 5.100 Mejora Continua 1.40 Revisión Planificación y Comunicación de los Resultados 5.70 Revisión del Sistema de Calidad	Fase de estudio Detectada la necesidad de valorar programas/servicios: En esta fase el Director de Calidad definirá: <ul style="list-style-type: none"> - los objetivos - la población - el tamaño muestral mínimo a cumplir - cuestionario - método de observación y tratamiento de datos - tipo de muestreo - el Plan Logístico 	Unidad de Calidad	Diseño Muestral Cuestionarios de Satisfacción
2	Diseño Muestral Cuestionarios de Satisfacción	Preparación del Trabajo de Campo En esta fase se realizará la : <ul style="list-style-type: none"> - Preparación de materiales - Selección y formación del personal - Previsión y solución de posibles incidencias 	Unidad de Calidad	Cuestionarios de Satisfacción
3	Cuestionarios de Satisfacción	Trabajo de Campo	Responsables de Calidad del área correspondiente y Directores de las diferentes Unidades o Áreas implicadas	Cuestionarios de Satisfacción cumplimentados

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
4	Cuestionarios de Satisfacción cumplimentados	<p>Tratamiento de la Información</p> <p>En esta fase el personal del Departamento de investigación de la escuela llevará a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la depuración - la Codificación - la Grabación - la Validación - el análisis estadístico - la elaboración del Informe de Satisfacción 	Unidad de Calidad	Informe de Satisfacción
5	Informe de Satisfacción	<p>¿Entre los resultados se detecta alguna no conformidad?</p> <p>SI = Paso 6 NO = Paso 7</p>	Unidad de Calidad	
6	Informe de Satisfacción	5.40 NO CONFORMIDADES		Informe de No Conformidad
7	Informe de Satisfacción	5.70 REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
		FIN		

A partir de la valoración de la información obtenida de los cuestionarios y documentos anteriores se lleva a cabo una reunión final de curso a la que asisten, el Director General, el Vicedecano del área formativa, los delegados, y la Responsable de Calidad del área. La información derivada de esta reunión aportará acciones de mejora para los siguientes periodos lectivos.

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.

ANEXOS

- PLAN DE ENCUESTACIÓN SEGÚN PROGRAMAS ACADÉMICOS
- El plan de encuestas del resto de GI se marcará según marque la Dirección de la Escuela, asumiendo un mínimo de 1 encuesta cada 3 años/ GI

PLAN DE ENCUESTACIÓN SEGÚN PROGRAMAS ACADÉMICOS

GRADO * y POSTGRADO			EXECUTIVE		IDIOMAS	
Encuesta	Periodo Grado	Periodo Postgrado	Encuesta	Periodo	Encuesta	Periodo
Cuestionario de Expectativas y satisfacción sobre los procesos de admisión y matriculación	En el primer curso, al inicio del mismo (1)	Al inicio del Programa (1)	-	-	-	-
Cuestionario de satisfacción y expectativas para el resto de cursos	En el tercer curso al inicio del mismo	En medio del Programa (2)	-	-	Cuestionario de satisfacción y expectativas para el resto de cursos	Al primer mes de inicio del programa
Cuestionario de Satisfacción	Al final del quinto curso	Al final del Programa	Cuestionario Satisfacción específico de Programa/Curso	Al final del Programa/Curso	Cuestionario de Satisfacción	15 días antes de que acabe el programa

Encuesta a alumnos internacionales de cualquier Programa de ESIC

Cuestionario de Satisfacción	Al final del programa internacional
Encuesta de valoración del Servicio de Carreras Profesionales (Inserción Laboral)	
Cuestionario de Satisfacción	Periodicidad marcada según Dirección del Dpto. Carreras (mínimo de 1 cinco años)

El Servicio de Prácticas, procedente del procedimiento 3.50.10 Prácticas (orientación profesional), se valorará en los cuestionarios de satisfacción finales en los programas.

(1) Cada año en función a los recursos físicos y humanos de la Unidad de Calidad se lanzará dicho cuestionario.

(2) Se lanza el cuestionario para aquellos Directores de Programa que lo soliciten

En aquellos programas académicos de periodos inferiores a cinco años, se adaptará el plan de encuestas a dichos periodos.

** El cuestionario de simuladores es entregado a los participantes por el Director de Marketing, Comunicación y Comercial o el Director deL Programa sobre Plataforma Tecnológica

*** El cuestionario de simuladores es entregado a los participantes por el proveedor de software informático

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 5



FORMACIÓN SOBRE PLATAFORMA PT (SIMULADORES EN FORMACIONES DE POSTGRADO)	
Encuesta	Periodo
Cuestionario de Simuladores ***	Al final del simulador

FORMACIÓN SOBRE PLATAFORMA PT (BUSINESS GAME)	
Encuesta	Periodo
Cuestionario de Simuladores **	Al final del simulador

5.90 Seguimiento y Medición de los Procesos

Ed- 3



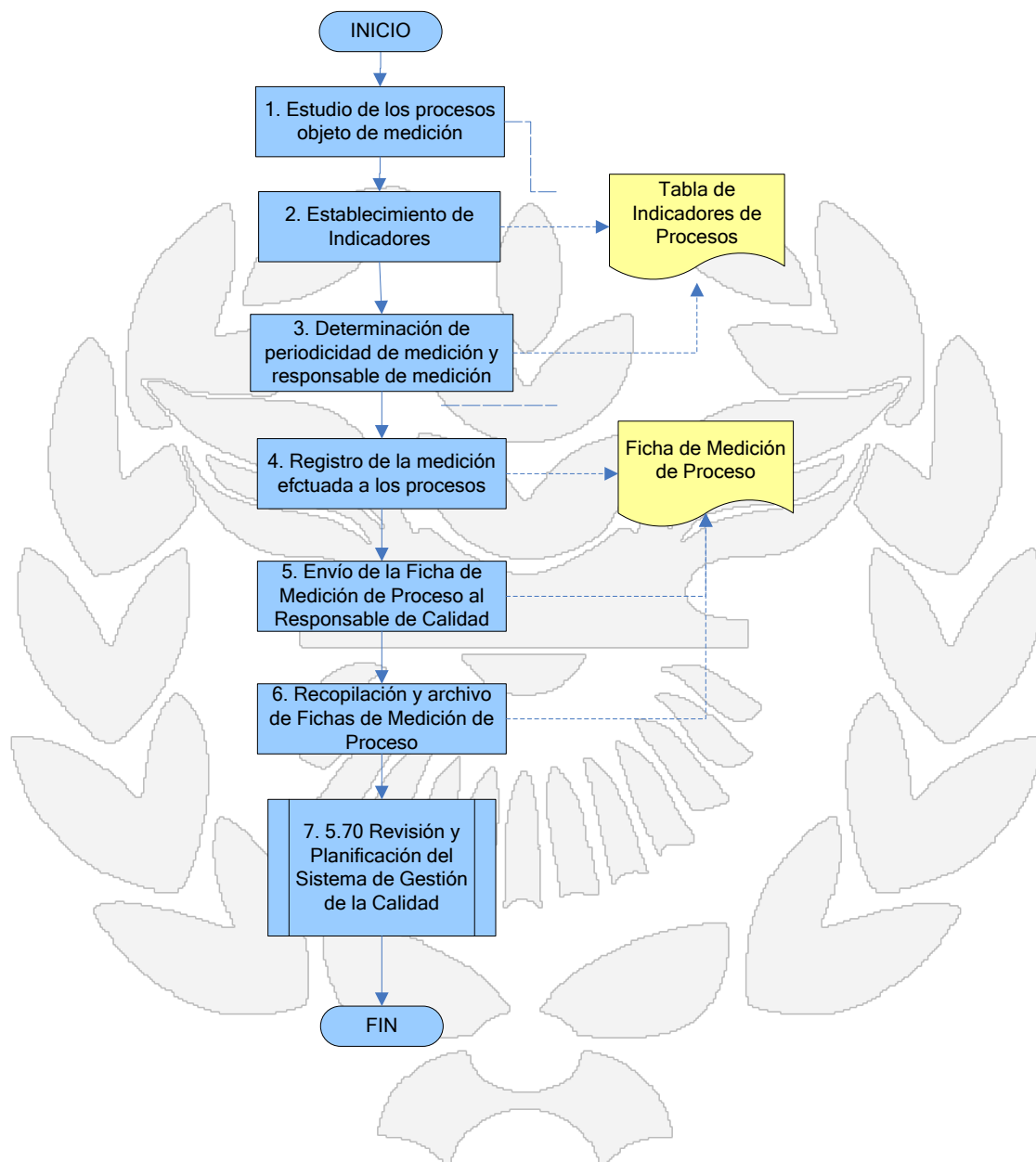
Objetivo y Finalidad:	El objeto del presente documento es describir el procedimiento seguido por ESIC para realizar el seguimiento y medición de los procesos, al objeto de asegurar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados.	
Ámbito de aplicación:	Procesos definidos por ESIC	
Responsabilidad:	Responsable de Calidad del área Director Calidad Responsables de medición de procesos	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	Todos los procesos del SGIC para la toma de medición y resultados de la misma.	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Ficha de medición de proceso Tabla de indicadores	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Directora de Calidad	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha: 24 Mayo 2010

5.90 Seguimiento y Medición de los Procesos

Ed- 3



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	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
Normativa Interna y Externa:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Grado de cumplimiento de indicadores (objetivos marcados)



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Estudio de los procesos objeto de la medición	Unidad de Calidad	
2		Establecimiento de los indicadores	Unidad de Calidad	Tabla de indicadores
3		Determinación de la periodicidad y del responsable de medición	Comité de Calidad	Tabla de indicadores
4		Registro de medición efectuada a los procesos	Responsable de medición	Fichas de medición del proceso
5	Fichas de medición del proceso	Envío de la ficha de medición del proceso al Responsable de Calidad del área	Responsable de medición	Fichas de medición del proceso
6	Fichas de medición del proceso	Recopilación y archivo de las fichas de medición del proceso	Responsable de Calidad del área	Fichas de medición del proceso
7	Fichas de medición del proceso	Revisión, y análisis en la reunión del Comité de Calidad	Comité de Calidad	Acta de revisión y planificación del SGC
		FIN		

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito

ANEXOS

- FICHA DE MEDICIÓN DEL PROCESO
- TABLA DE INDICADORES



FICHA DE MEDICIÓN DEL PROCESO

Proceso	
Indicador	
Responsable de Medición	
Periodicidad de medición	
Fecha de medición	
Resultado de la medición	
Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición	
Acciones a tomar (si procede)	

Firma Responsable de Proceso y fecha:	Firma Responsable de Calidad y fecha:
--	--

5.90 Seguimiento y Medición de los Procesos

Ed- 3



TABLA DE INDICADORES DE PROCESO

Proceso	Indicadores/ Periodicidad de medición	Responsable medición y análisis

5.100 Mejora Continua

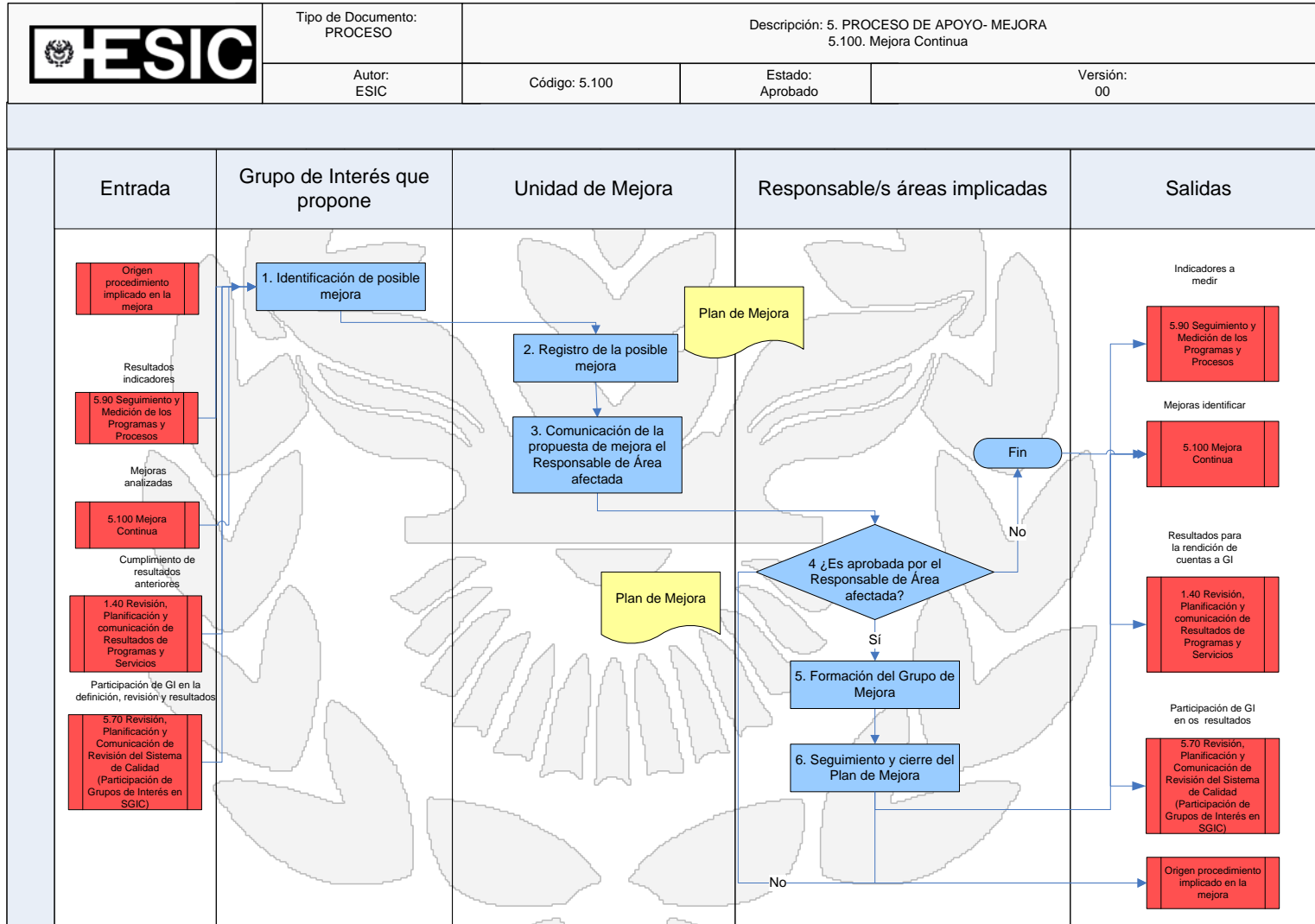
Ed- 3



Objetivo y Finalidad:	El objeto del presente documento es describir el procedimiento seguido por ESIC para lograr la mejora continua en la realización de las actividades llevadas a cabo en la Escuela.	
Ámbito de aplicación:	Comunidad de ESIC (persona/ente vinculado a la actividad de ESIC)	
Implicados:	Todos los GI de ESIC Unidad de Calidad Todas las áreas de ESIC	
Responsable del Proceso:	Directora de Calidad	
Otros documentos pertinentes:	<p>5.70 Revisión y planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos Norma ISO 9001:2000 Manual Calidad</p> <p>Todos los procedimientos del SGIC para la identificación y puesta en marcha de mejoras, como entrada y salida</p>	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Plan de Mejora	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Directora de Calidad	Directora de Calidad	Secretario General
Fecha: 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010	Fecha : 24 Mayo 2010

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General 	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
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente • Personal de Gestión • Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades interviene en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual Calidad</p> <p>Ley de Ordenación Universitaria y su desarrollo.</p> <p>Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.</p> <p>Política de calidad.</p> <p>Sistema interno de evaluación de la calidad de ESIC.</p> <p>Ley de protección de datos</p>
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Nº de mejoras implantadas en relación al total de mejoras solicitadas

5.100 Mejora Continua Ed- 3



5.100 Mejora Continua Ed- 3



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidad	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1		Identificación de posible mejora que podrá venir de cualquiera de los procedimientos que forman el SGIC, y a propuesta de cualquier GI	Todos los GI de ESIC	
2		Registro de la posible mejora	Unidad de Calidad	Plan de Mejora
3	Plan de Mejora	Comunicación de la propuesta de mejora al Responsable de Área afectada	Unidad de Calidad	Plan de Mejora
4	Plan de Mejora	¿Es aprobada por el Responsable de Área afectada? SI = Paso 5 NO = FIN	Responsable de Área afectada	Plan de Mejora
5	Plan de Mejora	Formación del Grupo de Mejora y determinación del Líder del Plan. Asimismo, en el Plan de Mejora se establecerán las actividades a realizar, los responsables de realizarlas y las fechas para su ejecución.	Unidad de Calidad	Plan de Mejora
6	Plan de Mejora	Seguimiento y cierre del Plan de Mejora, pasaría al inicio de procedimiento/s que estén afectados del SGIC en la mejora.	Unidad de Calidad	Plan de Mejora
7	Plan de Mejora	5.70 Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité de Calidad	Acta de revisión y planificación del SGC
		FIN		

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

ANEXOS

- **PLAN DE MEJORA**

	PLAN DE MEJORA		Fecha:	
			CAMPUS:	
			PROGRAMA:	
			Nº MEJORA.:	
DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA				
VALORACIÓN DE LA MEJORA (PROCEDE) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
FECHA VALORACIÓN:				
RESPONSABLE DIRECTO QUE VALORA:				
RESOLUCION DEL PLAN DE MEJORA (SI PROCEDE)				
Líder del Plan de Mejora (nombre y puesto) :				
Personas que Intervienen en el Grupo de Mejora (nº):				
Fecha de inicio del plan: <input type="text"/>				
NOMBRE		PUESTO		
Actividades a desarrollar/ Responsables / Fecha prevista /Fecha resuelta				
Actividades	Responsables Ejecución	Fecha prevista de cierre	Fecha resuelta	Firma
Resultados de las acciones desarrolladas (cierre de Plan):				
Fecha :				
	VºBº Líder Plan Mejora		VºBº Responsable de Calidad	