



**MANUAL DEL
SISTEMA DE
GARANTÍA INTERNA
DE CALIDAD
- MSGIC -**

ÍNDICE

<i>CAPÍTULO 0.</i>	<i>INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>3</i>
<i>CAPÍTULO 1.</i>	<i>ESNE</i>	<i>8</i>
<i>CAPÍTULO 2.</i>	<i>EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE ESNE</i>	<i>14</i>
<i>CAPÍTULO 3.</i>	<i>ESTRUCTURA DE LA ESCUELA PARA LA CALIDAD</i>	<i>30</i>
<i>CAPÍTULO 4.</i>	<i>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....</i>	<i>37</i>
<i>CAPÍTULO 5.</i>	<i>GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....</i>	<i>46</i>
<i>CAPÍTULO 6.</i>	<i>ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE.....</i>	<i>50</i>
<i>CAPÍTULO 7.</i>	<i>PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO.....</i>	<i>54</i>
<i>CAPÍTULO 8.</i>	<i>RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</i>	<i>58</i>
<i>CAPÍTULO 9.</i>	<i>RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....</i>	<i>62</i>
<i>CAPÍTULO 10.</i>	<i>INFORMACIÓN PÚBLICA.....</i>	<i>66</i>
	<i>GLOSARIO</i>	<i>70</i>

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Modificaciones
1	15/01/2008	
2	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
3	10/01/2013	Adaptación del Procedimiento a la nueva estructura como Centro Adscrito
4	01/02/2014	Revisión realizada por el Comité de Dirección de la Escuela. Revisa los procesos y procedimientos anteriores.
5	10/07/2014	Tratamiento de hallazgos de la Auditoría fase 1 para certificación conforme a Norma UNE-EN-ISO: 9001:2008. Apartados modificados: Alcance, Observaciones/exclusiones, fecha de la publicación de la Política de Calidad, explicitación de la designación del Representante de la Dirección.
6	15/01/2015	Revisión para introducir los cambios realizados en el manual de Organización y Funcionamiento.
7	01/02/2016	Revisión para introducir las mejoras aprobadas por el Comité de Dirección.
8	Marzo 2017	Revisión por cambios organizativos.
9	Julio 2018	Revisión y actualización.
10	Septiembre 2019	Revisión de responsabilidades y nuevo organigrama.
11	Diciembre 2020	Revisión de formato, organigrama, actualización de referencias y actualización de misión, visión y valores.
12	Septiembre 2021	Revisión y actualización de normativa
13	Diciembre 2021	Actualización al Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

1. Introducción.
2. Siglas Utilizadas.

1. Introducción.

La Ley Orgánica 4/2007, que modifica a la LOU, establece la reorientación de las enseñanzas universitarias para su convergencia con los principios del Espacio Europeo de Educación Superior, flexibilizando la organización para que permita que cada universidad aproveche su capacidad de innovación.

Esta nueva organización deberá estar fundamentada en los Sistemas de Garantía de Calidad, para que las enseñanzas sean eficientes y permitan el proceso de acreditación de títulos.

En el capítulo VII del Real Decreto 822/2021, se disponen los procedimientos de aseguramiento de la calidad de las enseñanzas universitarias, entendiéndose que la verificación consistirá en comprobar que el plan de estudios elaborado por la Universidad se ajusta a los requisitos establecidos en este R.D. para su inscripción en el RUCT, y la acreditación inicial del título oficial. Tras 6 años los grados y los másteres, los títulos se someten a evaluación para valorar el ajuste de la enseñanza a ciertos criterios de calidad, descritos por la ANECA en su Propuesta: “Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas conducentes a Títulos Oficiales Españoles de Grado y Máster”, para mantener su acreditación.

Así mismo, el Anexo II del R.D. 822/2021 establece el modelo de memoria para la solicitud de verificación del plan de estudios de un título universitario oficial. El proyecto descrito tiene la siguiente estructura:

1. Descripción, objetivos formativos y justificación del título
2. Resultados del proceso de formación y de aprendizaje
3. Admisión, reconocimiento y movilidad
4. Planificación de las enseñanzas
5. Personal académico y de apoyo a la docencia
6. Recursos para el aprendizaje: materiales e infraestructurales, prácticas y servicios
7. Calendario de implantación
8. Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Uno de los puntos a considerar dentro del Proyecto del Título Oficial, es la existencia de un Sistema de Garantía de la Calidad. La información contenida en este apartado puede referirse tanto a un sistema propio para el título como a un sistema general de la Universidad o del centro responsable de las enseñanzas, aplicable al título y que:

- Identificará el Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) aplicable al título y que deberá ser conforme a los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Facilitará un acceso a la documentación del SIGC, indicando en su caso si se trata de un sistema institucional que ha sido objeto de certificación externa.
- Identificará los medios de información pública relevante del plan de estudios dirigidos a atender las necesidades del estudiantado.

ESNE, Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología es un centro adscrito a la Universidad Camilo José Cela conforme a:

- Orden 5066/2010, de 4 de octubre, de la Consejería de Educación, por la que se autoriza la adscripción mediante convenio de ESNE-Escuela Universitaria de Diseño a la Universidad Camilo José Cela.
- Orden 7525/2012, de 21 de junio, por la que se autoriza la ampliación de Enseñanzas y el traslado de sede del Centro ESNE-Escuela Universitaria de Diseño, adscrito a la Universidad Camilo José Cela.

ESNE ha considerado necesario dotar de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) propio pero alineado con el Diseño Certificado por ANECA a la UCJC: (Certificado N^a UCR 41/09. Fecha 16/09/2009) que le permita gestionar conjunta, sistemática y eficientemente la Garantía de Calidad de todas y cada una de sus titulaciones.

El SGIC de ESNE, Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología se diseña con la participación de todos los grupos de interés con asesoramiento técnico de la Dirección Académica y del Departamento de Calidad, responsables de elaborar los documentos pertinentes que atiendan a las características de cada titulación, garantizando a su vez el cumplimiento de lo establecido en el R.D. 822/2021 y las posteriores modificaciones de dicho Real Decreto, conforme al Programa AUDIT de ANECA, que marca los criterios y directrices que debe tener el SGIC de cada Centro para que se le evalúe y certifique su diseño y posteriormente su implantación.

Por tanto, los responsables de los títulos han de acreditar que han implantado el Sistema de Garantía de Calidad que les permite planificar la oferta formativa, hacer un seguimiento a su desarrollo, analizando las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora, así como definir e implantar, con la participación de todos los implicados en el Título, propuestas para la mejora continua del plan de estudios y hacer toda esta información pública. Todos estos aspectos son los que los responsables de las enseñanzas han de demostrar para la verificación, seguimiento y posterior acreditación.

Los documentos sobre los que se desarrolla el Sistema de Garantía Interna de Calidad son:

- El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad -MSGIC- documento base del SGIC, en el que definen las características del sistema, los requisitos, el alcance y la referencia a la documentación genérica y los procedimientos que se desarrollan.
- El Manual detallado de Procesos y Procedimientos -MPSGIC- (en adelante Manual de Procedimientos del SGIC), que completa el SGIC, lo constituyen un conjunto de documentos donde se exponen los procesos que se llevan a cabo en la Escuela y a los que el MSGIC hará referencia en múltiples ocasiones.

Tanto en el MSGIC como en el MPSGIC, harán referencia a las evidencias y/o registros que se originan por la implantación del SGIC.

Toda la documentación se revisa anualmente, y sólo si es necesario, se introducen los cambios que afectan al SGIC y, por tanto, conlleva una nueva edición.

2. Siglas Utilizadas.

ANECA:	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
CCA:	Comité de Coordinación Académica.
CAM:	Comunidad Autónoma de Madrid.
CD:	Comité de Dirección.
CGC:	Comité de Garantía de Calidad.
DC:	Departamento de Calidad.
DA:	Dirección Académica.
PRES:	Presidencia.
EEES:	Espacio Europeo de Educación Superior.
ESNE:	Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología.
FMC:	Fundación Madri+d para el Conocimiento, actual Agencia de Calidad de las Universidades de Madrid.
LOMLOU:	Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
LOU:	Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
MSGIC:	Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
MPSGIC:	Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
PAS:	Personal de Administración y Servicios.
PDI:	Personal Docente e Investigador.
R.D.:	Real Decreto.
RUCT:	Registro de Universidades, Centros y Títulos.
SGIC:	Sistema de Garantía Interna de Calidad.
SQRF:	Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones.
TIC:	Tecnologías de la Información y de la Comunicación.
UCJC:	Universidad Camilo José Cela.

CAPÍTULO 1.

ESNE

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Presentación de ESNE.
 - 4.2. Organigrama de ESNE.
 - 4.3. Órganos de Gobierno.
5. Datos de Identificación.

1. Objeto.

El objeto de este capítulo es presentar la Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología, **ESNE**: su ubicación, los estudios que abarca, su estructura organizativa, el personal con el que cuenta, así como las normas y reglamentos que resulten de interés para el sistema.

2. Ámbito de Aplicación.

El ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones oficiales que se imparten en ESNE.

3. Documentación de Referencia.

La documentación será la relativa al conjunto de normas de organización y funcionamiento de la Escuela.

También se tendrá en cuenta la normativa legal y la procedente del Ministerio encargado de la educación universitaria, de la Comunidad Autónoma de Madrid, de la Agencia Nacional de Evaluación, Calidad y Acreditación -ANECA-, de la Agencia de Calidad de la Comunidad Autónoma -Fundación Madri+d para el Conocimiento- y de la Universidad a la que se encuentra adscrito este centro, que puedan afectar a la organización de ESNE.

4. Desarrollo.

4.1. Presentación de ESNE.

ESNE cuenta actualmente con dos campus en la Comunidad de Madrid, el principal situado en la Avenida Alfonso XIII, nº 97-99 de Madrid donde se imparten las titulaciones oficiales de Grado y Máster y el campus ubicado en la Calle Moscatelar, nº 10-12 de Madrid, donde se imparten Ciclos Formativos de Grado Superior.

4.2. Organigrama de ESNE.

ESNE es la encargada de la organización de los procesos académicos, administrativos y de gestión para los títulos oficiales de Grado y Máster implantados.



Tal como se establece en el programa AUDIT, entendemos como grupo de interés a toda aquella persona, grupo o institución que establece una relación con ESNE, su enseñanza o los resultados obtenidos.

En ESNE se han identificado los principales grupos de interés y cómo interactuar con ellos, velando por el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Tal y como se detallan en el apartado 4.1 del capítulo 4 del presente Manual.

4.3. Órganos de Gobierno.

La representación legal de ESNE corresponde al Órgano de Administración de “Estudios Superiores Internacionales, S.L”, en cuanto que es la forma admitida en Derecho que adopta la Escuela, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación mercantil y en sus Estatutos mercantiles.

Los Órganos de Gobierno de la Escuela son de dos clases: órgano directivo y órganos académicos.

El Órgano Directivo es el máximo exponente colegiado de gobierno y ejerce todas las funciones inherentes a tal condición, marcando las directrices generales de la Escuela y velando por su cumplimiento.

El Órgano Directivo será designado y removido por el Órgano de Administración de “Estudios Superiores Internacionales, S.L”.

El Órgano Directivo adopta la denominación de **Comité de Dirección** y tendrá las competencias y funciones que se le atribuyen en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Escuela, y todas aquellas que no estén atribuidas a otros órganos.

Sus decisiones serán vinculantes para cualquier órgano de la Escuela. Tendrá competencia exclusiva en la interpretación y modificación de estas Normas de Organización y Funcionamiento. En todo caso, se garantiza que las decisiones de naturaleza estrictamente académica se adoptarán en el Comité de Dirección, oído el parecer de los órganos en los que el personal docente e investigador tengan representación.

Los **Órganos Académicos** impulsan la actividad docente e investigadora de ESNE. Los Órganos Académicos son colegiados o unipersonales.

Son **Órganos Colegiados**: el **Claustro de Profesores**, la **Junta de Escuela**, **Comité de Coordinación Académica (CCA)**, y el **Comité de Garantía de Calidad** de la Escuela (**CGC**).

La composición de dichos Órganos y su frecuencia temporal de reuniones se ajustará a los compromisos adquiridos en la Memoria Verificada de cada Título.

Son **Órganos Unipersonales**: la **Presidencia**, la **Dirección Académica**, la **Dirección de Organización y Operaciones**, la **Dirección de Investigación**, la **Dirección de Titulaciones**, la **Dirección de Comunicación**, la **Dirección de Admisiones**, la

Dirección de Secretaría Académica, la Dirección del Área Internacional + UDI, la Dirección de ESTEC, la Coordinación de Inglés, la Dirección de Administración, la Dirección de RR.HH., la Dirección de Marketing, la Dirección de Sistemas, la Dirección de los Servicios Generales, el Responsable del Fab Lab y el Responsable del Medialab.

En el documento “Normas de Organización y Funcionamiento” se especifica la naturaleza, composición, funcionamiento y competencias de dichos Órganos.

5. Datos de Identificación

RAZÓN SOCIAL	Estudios Superiores Internacionales, S.L.
DOMICILIO SOCIAL	Avenida Alfonso XIII, 97 - 28016 Madrid
E-MAIL	esne@esne.es
WEB	http://www.esne.es
TELÉFONO	91 555 25 28

CAPÍTULO 2. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE ESNE

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Introducción.
 - 4.2. Objetivos del SGIC.
 - 4.3. Alcance del SGIC.
 - 4.4. Documentos del SGIC.
 - 4.5. El Manual del SGIC.
 - 4.6. Prestación del Servicio: observaciones y exclusiones conforme a la NORMA UNE-EN- ISO 9001.
 - 4.7. Representante de la Dirección.
5. Anexos.
 - 5.1. Mapa de Procedimientos del SGIC.
 - 5.2. Cuadro de Relaciones entre las Directrices AUDIT y los Procedimientos del SGIC.

1. Objeto.

El objeto del presente capítulo es definir y recoger, de forma sistemática y ordenada, los fundamentos y el alcance del SGIC implantado, con el fin de garantizar y asegurar la calidad de la Escuela y de las titulaciones oficiales que en ella se imparten, así como establecer y garantizar el compromiso de la Dirección de la Escuela y de todas las personas que desarrollan sus actividades en ella, para una mayor participación y la mejora continua de todos los servicios que ofrece.

2. Ámbito de Aplicación.

El ámbito de aplicación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de ESNE engloba a todos los títulos oficiales que se imparten en el Centro y de los que es responsable la Escuela.

3. Documentación de Referencia.

La relativa al gobierno de la Escuela (Normas de Organización y Funcionamiento), así como los documentos procedentes del Ministerio encargado de la educación universitaria, de la Comunidad Autónoma de Madrid, de la Agencia Nacional de Evaluación, Calidad y Acreditación -ANECA-, de la Agencia de Calidad de la Comunidad Autónoma -Fundación Madri+d para el Conocimiento- relativos al diseño, desarrollo y evaluación de las titulaciones, de los sistemas de garantía de calidad, así como, la propia del SGIC: Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC y de la Universidad a la que se encuentra adscrito este centro.

4. Desarrollo.

4.1. Introducción.

Como establece la LOMLOU y el R.D. 822/2021 en el capítulo VII, artículos 25 al 35, los planes de estudios que deriven en la consecución de títulos oficiales deberán:

- Someterse a los procesos de **Verificación** (propuesta de desarrollo de la titulación). Información detallada en: <http://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion/verificacion-modificacion>.
- Someterse a los procesos de **Seguimiento de Titulaciones** (3 años para grados y máster). Información detallada en: <http://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion/seguimiento-titulos-oficiales>.
- Someterse a procesos de **Renovación de la Acreditación** (6 años para grados y máster). Información detallada en: <http://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion/renovacion-acreditacion>.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad -SGIC- de ESNE atiende a requerimientos normativos, y se ha diseñado según los principios recogidos en la propuesta de la ANECA para la Acreditación de las Enseñanzas Universitarias conducentes a Títulos Oficiales Españoles, y en base al Programa AUDIT de la ANECA, AQU y ACSUG. El SGIC, cuyo diseño está certificado por ANECA, será evaluado para proceder a la obtención de la certificación de la implantación del SGIC, que con el R.D. 420/2015

ayudará a la futura acreditación de los títulos y del centro por parte de la Agencia competente.

En ESNE entendemos por aseguramiento y garantía de calidad **la atención continua y planificada de la calidad implantada, tanto a nivel interno como a nivel externo**, con el fin de llevar a cabo una mejora continua del sistema y, por tanto, de la calidad que se ofrece a todos los grupos de interés y, **especialmente, a los estudiantes**. Nuestro Sistema de Garantía de Calidad es un conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

En el marco de las universidades, el aseguramiento y la garantía de la calidad contribuye a demostrar a los grupos de interés que la enseñanza y los servicios añadidos cumplen la calidad deseada por el Centro y, para ello, cuentan con los medios y recursos necesarios para asegurar y garantizar la calidad ofertada.

Para el desarrollo de sistemas garantía de calidad es necesario que exista un equilibrio adecuado entre las acciones impulsadas desde las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, PDI, PAS, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

4.2. Objetivos del SGIC.

El diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad es un elemento fundamental dentro del proceso de formación, de ahí que se definan previamente los objetivos que la Escuela pretende alcanzar en materia de calidad.

El objetivo del SGIC de ESNE es garantizar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC, con lo que se pretende:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.

- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas.

La elaboración del SGIC de la Escuela conlleva la aplicación de los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad y seguridad jurídica:** Se diseña el SGIC de acuerdo con la legislación general y universitaria vigente, y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** Se dará difusión al proceso de elaboración del SGIC, se establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y harán posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

4.3. Alcance del SGIC.

El Alcance del SGIC es: **Dirección, planificación e impartición de Enseñanzas Universitarias conducentes a la obtención de titulaciones oficiales. Actividad Docente y Servicios de Apoyo.**

Como se ha mencionado anteriormente, el alcance del SGIC de esta Escuela incluye a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.

El SGIC recoge la Planificación de la Oferta Formativa, la Implantación de la misma, la Evaluación y Revisión del Desarrollo y, por último, la Toma de Decisiones para la Mejora, tal como indica el Programa AUDIT.



SGIC DEL PROGRAMA AUDIT DE ANECA.

4.4. Documentos del SGIC.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de ESNE se vertebra en un conjunto de documentos básicos: el Manual del SGIC y los Procedimientos en los que se desarrolla.

Todos estos documentos son elaborados por los responsables correspondientes con el asesoramiento técnico de la Dirección Académica, conforme al diseño propuesto en el programa AUDIT de ANECA, y atendiendo al R.D. 822/2021 y a la Normativa Interna del Centro.

A lo largo de todos los documentos que integran el SGIC se hará referencia a diferentes evidencias o registros que serán originados por la implantación de este sistema.

Es necesario que toda la documentación que se maneje dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad presente una uniformidad en su formato, facilitando su control y actualización. Se procederá, por tanto, a desarrollar un procedimiento que se encargue de estructurar la gestión de documentos, evidencias y registros que atañen al SGIC, y reunirá los requisitos que debe cumplir el documento para aprobarlo, revisarlo, identificar sus cambios, facilitar su lectura e identificación, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos.

Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantado en la Escuela, a excepción del propio Manual del SGIC, cuyo control se define en el punto siguiente.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos (agrupados en el Manual de Procedimientos del SGIC), a los que se hace referencia en el MSGIC.

4.5. El Manual del SGIC.

El MSGIC está formado por la descripción general del Sistema de Garantía Interna de Calidad de ESNE, en base a lo expuesto en el programa AUDIT, elaborado por ANECA.

El encabezado de cada una de las páginas del MSGIC recoge:

- Título del Documento: MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD
- N° de capítulo y título del mismo.

En el pie de cada página se incluye:

- N° de revisión del capítulo.
- N° de página.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto.
- Ámbito de aplicación.
- Documentación de referencia.
- Desarrollo.

- Anexos (en el caso de ser necesarios).

Si observamos el índice del Manual, éste se estructura en 11 capítulos, que se inician en el Capítulo 0. Los cuatro primeros capítulos (del 0 al 3) sirven de introducción al SGIC y a ESNE, mientras que los siete siguientes (del 4 al 10) se articulan en base a la propuesta del programa AUDIT, y deben contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad.
- Definición y aprobación de programas formativos.
- Criterios de admisión de estudiantes.
- Planificación de la oferta formativa.
- Criterios para la eventual suspensión del título.

Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje.
- Desarrollo de la oferta formativa.
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje.
 - Evaluación del aprendizaje.
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- Orientación profesional.
- Evaluación y mejora de la oferta formativa.
 - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas.
- Gestión de las quejas y reclamaciones.
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos.

Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:
 - Inserción laboral.
 - Académicos.
 - Satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

El MSGIC de ESNE es elaborado por el equipo directivo con el asesoramiento técnico de Dirección Académica, revisado y aprobado por la Presidencia de ESNE.

Se deberá revisar anualmente o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Escuela, en las normas que le afecten, o como consecuencia de

resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Las revisiones anuales no tienen por qué generar una nueva revisión, ya que, si en la revisión no se detecta ningún cambio a realizar, la documentación del SGIC quedaría en la versión actual.

Tan solo serán susceptibles de ser revisados aquellos capítulos que sufran algún tipo de modificación, puesto que está permitida la revisión independiente de cada uno de los capítulos, dejando constancia en el pie de página y en la tabla Resumen de Revisiones de la portada.

Las revisiones anteriores serán guardadas en formato electrónico por el Departamento de Calidad, disponiendo de la copia actualizada del MSGIC en la página web del Centro.

La Presidencia, o en su defecto, la Dirección Académica de la Escuela, procurará que todos los miembros de dicha Escuela (PDI, PAS y alumnos) tengan acceso a la versión actualizada del MSGIC a través de la página web de la universidad y comunicará los cambios producidos y de la versión actualizada por la vía que se considere más adecuada.

4.6. Prestación del Servicio: observaciones y exclusiones conforme a la NORMA UNE-EN- ISO 9001

Control de la prestación del servicio

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

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

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

Validación de los procesos

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

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

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

La validación, además, se realizará bajo la revisión y aprobación del Comité de Garantía de Calidad quién aprueba los cambios que estén propuestos.

Control de los equipos de medición y seguimiento

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

Preservación del producto (servicio)

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

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

Identificación y trazabilidad

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

Propiedad del Cliente (estudiante)

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

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

4.7. Representante de la Dirección.

Con el objeto de mantener un apoyo en la gestión, la Presidencia de ESNE ha nombrado como Representante de la Dirección al Director Académico, que será el máximo

responsable del establecimiento, implantación, mantenimiento y cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el presente manual. También es responsable de:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad son establecidos y mantenidos.
- Informar al Comité de Dirección del funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.
- Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa.

Todas las competencias y responsabilidades se detallan en las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE.

5. Anexos.

5.1. Mapa de Procedimientos del SGIC.

Los procesos de nuestro sistema de garantía interna de calidad los vamos a dividir en: procesos estratégicos, procesos claves u operativos, procesos soporte o de apoyo y procesos de medición.

Procesos Estratégicos (PE):

Son aquellos que implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la organización y facilitan políticas y recursos que influyen directamente en la actuación de la Escuela con el fin de proceder a su mejora continua.

Procesos Claves u Operativos (PC):

Son aquellos que describen la actividad de la organización, suelen denominarse también como procesos “de valor” o de “valor añadido”. Incluyen aquellas actividades que, por sus características, construyen el producto o servicio final y, por tanto, tienen una influencia directa en el cliente.

Procesos Soporte o de Apoyo (PA):

Son aquellos que desarrollan las actividades generales y que contribuyen a que los procesos se lleven a cabo. Incluyen, en líneas generales, los aspectos administrativos, burocráticos o de control del sistema. Es posible que, en casos concretos, estas actividades de apoyo se conviertan en clave por las características de la organización.

Proceso de Medición (PM):

Es aquel que conlleva la recogida y análisis de los datos acerca de la planificación, el desarrollo y los resultados de todos los procesos. Implica la posterior toma de decisiones.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS DE ESNE:



5.2. Cuadro de Relaciones entre las Directrices AUDIT y los Procedimientos del SGIC.

Directriz 0 – POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

ALCANCE	PROCESOS
Diseño, Desarrollo y Revisión	PE-003 Política y objetivos de calidad.
Rendición de cuentas	PC-008 Resultados académicos. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF). PM-001 Medición, análisis y mejora.

Directriz 1 – GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

ALCANCE	PROCESOS
Diseño	PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas. PE-004 Planificación Estratégica.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes.
Revisión	PA-002 Suspensión de un título. PM-001 Medición, análisis y mejora.
Rendición de cuentas	PC-008 Resultados académicos. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

Directriz 2 – ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

ALCANCE	PROCESOS
Diseño	PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas. PE-004 Planificación Estratégica.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes. PC-006 Orientación a estudiantes. PC-009 Movilidad de los estudiantes. PC-010 Prácticas externas.
Revisión	PM-001 Medición, análisis y mejora.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-011 Orientación profesional. PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF). PA-008 Gestión de expedientes y tramitación de títulos.

Directriz 3 – PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

ALCANCE	PROCESOS
Diseño	PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas. PE-002 Política del PDI y PAS.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PA-005 Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia.
Revisión	PM-001 Medición, análisis y mejora.
Rendición de cuentas	PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

Directriz 4 – GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

ALCANCE	PROCESOS
Diseño	PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PA-006 Gestión de los recursos materiales. PA-007 Gestión de la prestación de servicios.
Revisión	PM-001 Medición, análisis y mejora.
Rendición de cuentas	PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

Directriz 5 – ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

ALCANCE	PROCESOS
Diseño	PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas. PE-004 Planificación Estratégica.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
Revisión	PM-001 Medición, análisis y mejora.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-012 Inserción laboral. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

Directriz 6 – GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ALCANCE	PROCESOS
Diseño	PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas. PE-002 Política del PDI y PAS. PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad. PE-004 Planificación Estratégica.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes. PC-006 Orientación a estudiantes. PC-009 Movilidad de los estudiantes. PC-010 Prácticas externas. PA-005 Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia. PA-006 Gestión de los recursos materiales. PA-007 Gestión de la prestación de servicios.
Revisión	PA-002 Suspensión de un título. PM-001 Medición, análisis y mejora.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-011 Orientación profesional. PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-001 Gestión de los documentos y evidencias. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF). PA-008 Gestión de expedientes y tramitación de títulos.

Código	Título	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6
		Política y Objetivos	Programas Formativos	Orientación al aprendizaje	Gestión del Personal	Gestión de los Recursos	Resultados Académicos	Gestión de la Información Pública
PE-001 / PC-001	Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.		X	X	X	X	X	X
PE-002	Política de PDI y PAS				X			X
PE-003	Política y objetivos de la calidad	X						X
PE-004	Planificación Estratégica		X	X			X	X
PC-002	Planificación y desarrollo de las enseñanzas		X	X	X	X	X	X
PC-004	Perfiles de ingreso y captación de estudiantes		X	X				X
PC-005	Selección, admisión y matriculación de estudiantes		X	X				X
PC-006	Orientación a estudiantes			X				X
PC-007	Evaluación del aprendizaje			X			X	X
PC-008	Resultados académicos	X	X	X			X	X
PC-009	Movilidad de los estudiantes			X				X
PC-010	Prácticas externas			X				X
PC-011	Orientación profesional			X				X
PC-012	Inserción laboral			X		X	X	X
PC-013	Información pública	X	X	X	X	X		X
PA-001	Gestión de los documentos y evidencias							X
PA-002	Suspensión de un título		X					X
PA-003	Satisfacción, expectativas y necesidades	X	X	X	X	X	X	X
PA-004	Gestión de incidencias (SQRF)	X	X	X	X	X	X	X
PA-005	Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia				X			X
PA-006	Gestión de los recursos materiales					X		X
PA-007	Gestión de la prestación de servicios					X		X
PA-008	Gestión de expedientes y tramitación de títulos			X				X
PM-001	Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LA ESCUELA PARA LA CALIDAD

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Comité de Dirección.
 - 4.2. Dirección Académica.
 - 4.3. Departamento de Calidad.
 - 4.4. Comité de Carantía de Calidad.
 - 4.5. Comité de Coordinación Académica.
 - 4.6. Grupos de Mejora.

1. Objeto.

El objeto es explicar la estructura que la Escuela tiene establecida para la consecución y cumplimiento de los objetivos marcados por el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

2. Ámbito de Aplicación.

Las titulaciones oficiales que se imparten en la Escuela y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

3. Documentación de Referencia.

Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. Desarrollo.

4.1. Comité de Dirección (CD).

Es el máximo órgano directivo de gobierno de la Escuela, de rango superior a cualquier otro órgano colegiado o unipersonal directivo o académico, que actúa por delegación del Órgano de Administración de “Estudios Superiores Internacionales, S.L”.

Está integrado por:

- Presidencia
- Director de Organización y Operaciones
- Dirección Académica

El Comité de Dirección será convocado por la Presidencia, quien fijará el orden del día. Se reunirá cuantas veces se estime oportuno, y podrán asistir con voz, pero sin voto otros cargos y personas cuando sean invitadas.

La Dirección Académica levantará acta y dará fe de los acuerdos.

La Presidencia ostentará el voto de calidad en caso de empate.

El Comité de Dirección, para lo no previsto aquí, elaborará sus propias normas de funcionamiento.

Sus acuerdos, en el ámbito de sus competencias, serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de rango jerárquico inferior.

Son competencias o funciones del Comité de Dirección:

- Aprobar, interpretar y modificar las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE, así como las normas complementarias que las desarrollen.
- Establecer las líneas estratégicas y programáticas de ESNE.
- Aprobar el presupuesto anual de la Escuela y fiscalizar su ejecución.
- Aprobar la creación o supresión de títulos universitarios oficiales o propios.

- Aprobar o modificar los planes de estudio conducentes a la obtención de los títulos que imparta.
- Aprobar la plantilla de ESNE y remuneración.
- Nombrar a los profesores, y demás cargos docentes, excluidos la Dirección Académica y demás Órganos Unipersonales Directivos que serán nombrados por la Presidencia con el visto bueno del Órgano de Administración de “Estudios Superiores Internacionales, S.L”.
- Determinar la política de becas y su concesión.
- La concesión de medallas y honores.
- Aprobar los Reglamentos internos de la Escuela.
- Proponer objetivos de calidad a nivel institucional.
- Seguir el cumplimiento de objetivos.
- Proponer mejoras y aprobar el Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Conocer el resultado de las auditorías internas.
- Revisar las incidencias surgidas para implantar y revisar las mejoras.
- Proponer la distribución interna de las partidas presupuestarias de la Escuela.
- Realizar el seguimiento de los gastos de la Escuela.
- Estudiar las propuestas de reformas y reparaciones en las instalaciones de la Escuela.
- Cualesquiera otras competencias y funciones no delegadas a otros órganos colegiados o unipersonales de ESNE.

El CD establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un responsable para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propondrá la composición y funciones del Comité de Garantía de Calidad y promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados obtenidos en las diferentes revisiones y evaluaciones realizadas, de las cuales estará al corriente.

El Comité de Dirección, siguiendo las indicaciones de la ANECA, ha diseñado un SGIC para la Escuela, siendo la Dirección Académica la que propone al resto de miembros la implementación del mismo para la mejora continua del centro, en general.

Todas las personas implicadas directa o indirectamente en los procesos del sistema de calidad están también implicadas en el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas y de las actividades propuestas en el SGIC para su mantenimiento y mejora.

La comunicación del SGIC a todo el personal pasa por la definición de la Política y los Objetivos de Calidad, por parte de la Dirección Académica, siempre teniendo en cuenta a los grupos de interés y los requerimientos legales y reglamentarios. También se llevarán a cabo las revisiones oportunas para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para su puesta en marcha.

Cualquier persona de la Escuela está invitada a realizar propuestas de mejora de los resultados, de los procesos o del sistema, siendo posteriormente estudiadas y aprobadas por el Comité de Garantía de Calidad.

4.2. Dirección Académica.

Este cargo se crea para ayudar a la Presidencia en las tareas de diseño, implantación, mantenimiento y mejora la gestión académica, de apoyo a la docencia y al SGIC.

Entre sus funciones, tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Ser el responsable del buen funcionamiento del Centro, así como del cumplimiento de las funciones asignadas a los Directores de las Titulaciones, dependientes de él.
- Representar al Centro, con el conocimiento de la Presidencia.
- Ejercer las funciones de dirección y gestión ordinaria, ejecutando las decisiones del Órgano de Administración del Centro.
- Velar por el cumplimiento de las normas, acuerdos y resoluciones del Órgano de Administración de la Escuela.
- Colaborar con los restantes Órganos de la Escuela en el desempeño de sus competencias.
- Cualquier otra función establecida en las presentes Normas de Organización y Funcionamiento o en los reglamentos del Centro.

Para llevar a cabo sus funciones contará con el apoyo de:

- Directores de las Titulaciones.
- Coordinadores de las Titulaciones.
- Responsable de Prácticas y Bolsa de Empleo.
- Otros Responsables de Departamentos.

4.3. Departamento de Calidad.

Este cargo se crea para ayudar la Dirección Académica en las tareas de diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC.

Entre sus funciones, el Dpto. de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Verificar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en la Escuela.
- Informar al Equipo de Dirección de la Escuela sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de la implicación de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Asistir a Encuentros, Jornadas relacionadas con la calidad para mantener una formación actualizada en este tema.
- Coordinar la aplicación de las encuestas.

Para llevar a cabo sus funciones contará con el apoyo de todo el personal de la Escuela.

4.4. Comité de Garantía de Calidad (CGC).

El Comité de Garantía de Calidad es el órgano que participa en la planificación y seguimiento del SGIC, siendo uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Así, la alta dirección se asegura el establecimiento de los canales y procesos de comunicación apropiados dentro de la Escuela y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Garantía de Calidad.

Sus funciones son las siguientes:

- Coordinar la elaboración, revisión y modificación del Manual del SGIC.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC.
- Comunicar e informar a todo el personal de la Escuela sobre la Política y los Objetivos Generales de la Calidad.
- Formular y seguir la ejecución de los objetivos anuales.
- Verificar la eficacia de los procesos a través de sus indicadores.
- Aprobar la implantación y controlar la ejecución de las acciones de mejora tras la revisión del sistema.
- Controlar la ejecución de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Decidir el periodo de aplicación y tiempo de recogida de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
- Recibir información de la Dirección Académica acerca de los resultados y las propuestas de mejora derivadas.

Este Comité está formado por:

- Responsable de Calidad.
- Director Académico.
- Directores de las Titulaciones.
- Coordinadores de las Titulaciones.
- Representante del Personal de Administración y Servicios.
- Representante del Personal Docente e Investigador.
- Representante de Alumnos.
- Cualquier otra persona que, por la temática a tratar, sea necesaria su presencia.

La periodicidad de las reuniones será trimestral y tras, la elaboración del Acta se dispondrá de un tiempo estimado para que los miembros del CGC propongan correcciones para su aprobación.

4.5. Comité de Coordinación Académica

El Comité de Coordinación Académica es el órgano que participa en la planificación y seguimiento de las actividades académicas y de apoyo al SGIC, siendo uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Así, la alta dirección se asegura del establecimiento de los canales y procesos de comunicación apropiados dentro de la

Escuela y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Sus funciones son las siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de las actividades propias de la Escuela, con los niveles máximos de calidad.
- Promover la docencia y la investigación al más alto nivel.
- Procurar una proyección de la Escuela con carácter internacional.
- Proponer al Comité de Dirección de ESNE la plantilla del profesorado, así como los criterios para la contratación del profesorado.
- Proponer al Comité de Dirección la estrategia de docencia de la Escuela.
- Proponer al Comité de Dirección la plantilla del profesorado, así como los criterios para la contratación del profesorado.
- Resolver asuntos académicos de trámite de la Escuela.
- Proponer al Comité de Dirección el Calendario Académico general de la Escuela.
- Proponer al Comité de Dirección el Calendario de Actividades y Eventos de la Escuela.
- Aprobar los horarios de la Escuela, tanto de docencia como de exámenes.
- Proponer al Comité de Dirección el Calendario Académico General.
- Proponer al Comité de Dirección el calendario de actividades de cada curso académico.
- Proponer al Comité de Dirección, en su caso, el establecimiento de pruebas propias de acceso de alumnos.
- Proponer al Comité de Dirección el nombramiento de profesores y cargos académicos.
- Proponer al Comité de Dirección la reforma de las Normas de Organización y Funcionamiento, así como de las normas complementarias que las desarrollen y demás normas internas.

4.6. Grupos de Mejora.

La Dirección Académica de la Escuela podrá proponer la creación de Grupos de Mejora para detectar posibles áreas de mejora y atender a su resolución.

El Comité de Dirección del Centro debe encargarse de motivar al personal para participar en estos grupos de mejora.

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Identificación de los Grupos de Interés.
 - 4.2. Cauces de participación de los Grupos de Interés.
 - 4.3. Rendición de cuentas a los Grupos de Interés.
5. Anexos.
 - 5.1. Política y Objetivos Generales.
 - 5.2. Política y Objetivos Generales de la Escuela.

1. Objeto.

El objetivo de este capítulo es el de establecer y dar a conocer las políticas y compromisos que se van a adquirir en el centro en materia de calidad.

El Comité de Dirección del Centro ha definido la Política de Calidad que se describe en este manual a partir de la información obtenida de los grupos de interés, y que se constituye como base para la formulación de los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad, coherentes con la Universidad a la que está adscrito, son revisados anualmente por el Comité de Dirección en el transcurso de la Revisión por la Dirección. En el caso de que sean precisos cambios, estos se controlan de acuerdo a lo establecido en el proceso PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad.

Para la definición de esta Política se ha tenido en cuenta lo siguiente:

- Que sea adecuada a los propósitos de las Universidades a los que está adscrito y a los propios del Centro.
- Que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar la eficacia del sistema.
- Que establezca un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad.
- Que sea comunicada y entendida por el personal del centro.
- Que se revise anualmente con el fin de asegurar que sea adecuada.

2. Ámbito de Aplicación.

El ámbito del sistema alcanza a todas titulaciones que se imparten en la Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE), y de las que es responsable.

3. Documentación de Referencia.

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE
- Sistema de Calidad de ESNE.

4. Desarrollo.

ESNE tiene claro que para definir e implantar una cultura basada en la calidad, es necesario basarse en la política y objetivos de calidad definidos por el Centro, siendo éstos conocidos y accesibles para todos los grupos de interés.

La accesibilidad a la política y los objetivos de la calidad se obtiene a través de la declaración pública y por escrito de las mismas.

En el Manual de Procedimientos del SGIC, contamos con un proceso (PE-003) que ayuda al centro a la elaboración, revisión y actualización tanto de la política, como de los objetivos de la calidad, puesto que nos indica las pautas para cada una de las acciones.

A continuación, el MSGIC de este Centro identifica a los grupos de interés, las vías de participación de cada uno de ellos en este proceso y la forma en que se rinden cuentas del cumplimiento a los grupos de interés.

4.1. Identificación de los Grupos de Interés.

En ESNE entendemos que los grupos de interés son todas las personas, instituciones, asociaciones o empresas, internas o externas, que tienen interés por la Escuela, las enseñanzas o los resultados.

ESNE considera que la formación que imparte, atendiendo a los requisitos de calidad en la implantación del SGIC en el centro, incide directamente en los estudiantes y sus familias.

En el PA-003 se recoge el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, constituyendo la base para que el SGIC sea visible no sólo en el Centro, sino también para grupos de interés externos, empresas, asociaciones, etc...

Los grupos de interés que el centro ha identificado, y que tiene aspectos a considerar dentro del SGIC, son:

GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	ASPECTOS DEL SGIC
Estudiantes	Interno	Selección y admisión de alumnos Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Resultados de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Personal Docente e Investigador (PDI)	Interno	Selección y admisión de alumnos Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Profesorado y personal de apoyo Recursos Progreso y rendimiento académico Resultados de la formación e inserción laboral Sistemas de Información Grado de satisfacción
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Interno	Selección y admisión de alumnos Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Profesorado y personal de apoyo Recursos Sistemas de Información Grado de satisfacción

GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	ASPECTOS DEL SGIC
Dirección	Interno	Oferta formativa Profesorado y personal de apoyo Recursos Análisis de resultados y aporte de información
Egresados	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Empleadores	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Proveedores	Externo	Recursos
Asociaciones profesionales sectoriales	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral
Otras asociaciones	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral
Medios de Comunicación	Externo	Oferta formativa Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes
Seguidores	Externo	Oferta formativa Grado de satisfacción
Fundación Madri+d	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Profesorado y personal de apoyo Progreso y rendimiento académico Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes
Otras Administraciones Públicas	Externo	Oferta formativa Perfil de formación Profesorado y personal de apoyo Progreso y rendimiento académico Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes
Familias de los Alumnos	Interno	Oferta formativa Selección y admisión de alumnos Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Sociedad en General	Externo	Oferta y demanda educativa Progreso y resultados académicos e inserción laboral.

4.2. Cauces de participación de los Grupos de Interés.

Dependiendo del grupo de interés al que nos estemos refiriendo tenemos unas vías de participación u otras.

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del centro forman parte o están representados en los diferentes órganos colegiados y comisiones de la Escuela.

La Dirección Académica o persona en quien delegue representa a ESNE en los Órganos del Consejo de Universidades y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma en temas referentes a alumnos.

El Comité de Garantía de Calidad está integrado por los representantes de los grupos de interés, para tratar temas relacionados con la calidad.

El Comité de Dirección es el órgano que contribuye a vincular ESNE con la sociedad en general, recogiendo las necesidades y aspiraciones sociales para, posteriormente, transmitir las a la Escuela.

Los empleadores tienen un contacto directo con el Centro, ya que la realización de prácticas externas de los alumnos de diferentes titulaciones, tanto obligatorias como no, exige una relación fluida entre centro y empresa, asociación o institución.

La Dirección Académica mantiene el contacto con las familias, a través de reuniones con todos los padres de los alumnos de nuevo ingreso, para recoger el grado de adecuación con las expectativas que tenían.

Los egresados mantienen contacto con ESNE a través del COIE y los responsables de Alumni.

De forma periódica, se realizan Focus – Group, donde se valoran aspectos globales de la percepción de los distintos grupos de interés.

Los restantes grupos de interés contribuyen eventualmente a través de los diferentes órganos y departamentos del centro.

4.3. Rendición de cuentas a los Grupos de Interés.

El Comité de Dirección de la Escuela informa a los miembros de la misma acerca del desarrollo de cada uno de los aspectos del centro.

En cada uno de los procedimientos, donde se definen los grupos de interés a los que implica, se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas a éstos.

Al término del curso escolar, se elabora un Informe de Gestión donde se recogen los principales resultados de las actividades realizadas durante este periodo.

Anualmente se presenta al Claustro un informe que recoge los resultados académicos alcanzados y las propuestas de mejora.

Los grupos de interés externos tienen información a través de la página web, aun así, en el procedimiento *PC-013 Información Pública*, queda especificado que se les informa a través de los cauces habituales.

Además de la rendición de cuentas, es importante para el centro conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés, por lo que define el procedimiento *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades*. También cuenta con un procedimiento general del SGIC que se encarga del análisis de los resultados, el *PM-001 Medición, análisis y mejora*.

5. Anexos.

5.1. Política y Objetivos Generales.

La Presidencia de ESNE ha asumido un compromiso para desarrollar y mejorar su Sistema de Gestión y este compromiso se manifiesta por medio de:

- El establecimiento de la Política y los objetivos de la calidad.
- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer, tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Llevando a cabo las revisiones del Sistema.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

La Presidencia, como responsable de llevar adelante la Política de Calidad, ha establecido un Sistema de Calidad, que está expuesto en el presente Manual y es de obligado cumplimiento para todos los integrantes de ESNE, asumiendo cada uno de ellos la responsabilidad de la Calidad de su propio trabajo.

ESNE asume el compromiso de mejorar continuamente y de cumplir con los requisitos aplicables a nuestra actividad. Para asegurar la aplicación efectiva de esta Política, periódicamente se establecen y revisan objetivos de calidad.

La Política de la Calidad está basada en nuestra Visión y Valores.

MISIÓN

Educar a las futuras generaciones de profesionales creativos comprometidos a promover el cambio social y cultural a través de la consecución de sus objetivos profesionales.

VISIÓN

Ser la mejor y más grande universidad privada en España especializada en las áreas del diseño, la innovación y la tecnología.

VALORES

- Responsabilidad: con nuestra sociedad, con los demás y con nuestro planeta.
- Creatividad: en todas sus formas y expresiones.
- Colaboración: con nuestros estudiantes, nuestros colegas y nuestros partners.
- Sostenibilidad: en todas nuestras actividades operativas y formativas.
- Honestidad: en todos los proyectos e interacciones con nuestros colaboradores.

Todo esto se demuestra con el siguiente compromiso firmado por la máxima autoridad de ESNE.

Declaración de la Presidencia de la Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología, ESNE:

ESNE en la figura de su Presidenta, declara que está comprometida con los principios de la Excelencia y los Sistemas de Garantía de Calidad y en concreto con:

- El Sistema de Garantía Interna de Calidad conforme a las Directrices AUDIT de ANECA.
- La Norma UNE-EN-ISO 9001.
- Madrid Excelente, marca de garantía del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer y certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas que considera garantes de la Calidad de sus productos y servicios.

Por tanto, ESNE se compromete a:

- Definir, documentar e implantar un Sistema de Garantía de Calidad incluyendo sus compromisos en materia de Calidad y Mejora Continua.
- Definir, documentar y comunicar su Política de Calidad.
- Establecer periódicamente Objetivos de Calidad.
- Poner los medios necesarios para que este Sistema y esta Política sean adecuados a los objetivos de la organización y a las expectativas de todos los grupos de interés.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Determinar los requisitos de todos los grupos de interés, con el propósito de obtener la satisfacción de sus necesidades.
- Difundir este sistema y esta política para que sean conocidos, implantados y mantenidos al día por toda su organización.
- Identificar las necesidades de recursos para cumplir el este Sistema y su Política de Calidad, así como proporcionar estos recursos cuando sean necesarios.
- Nombrar un representante de la Dirección para que se haga cargo de las actividades generadas por este Sistema.
- Revisar el sistema periódicamente.

Madrid, 10 de Septiembre de 2019.

La Presidencia

Todos estos compromisos se desarrollan y documentan en el Sistema de Garantía de Calidad de ESNE.

5.2. Política y Objetivos Generales del Centro.

La Presidencia de la Escuela, consciente de la necesidad de implantar una cultura de la calidad en el ámbito universitario, considera que las competencias, habilidades y aptitudes de alumnos, egresados y personal sean conocidas por los grupos de interés externos.

Los esfuerzos por parte del Equipo Directivo del Centro están encaminados a la satisfacción de los grupos de interés, para lo cual y en virtud de los requisitos legales a nivel autonómico, estatal y europeo, empleará todos los recursos materiales y humanos que tenga a su disposición.

La política de calidad, que pretende garantizar la calidad del centro y que se basa en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, tiene como objetivos generales:

1. Destacar, por nuestra calidad y excelencia, como referente en la formación universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología.
2. Dar una formación dirigida a la excelencia, garantizando una oferta académica de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.
3. Ampliar nuestra oferta formativa en grados, postgrados, cursos de especialización tanto presencial como semipresencial y online.
4. Fortalecer el claustro de profesores para hacer de su prestigio el mayor activo de la institución.
5. Facilitar al PAS y PDI, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus actividades, y facilitar los recursos necesarios, dentro de nuestros límites, para que puedan desarrollar la misma de manera satisfactoria.
6. Conseguir y desarrollar un compromiso de mejora continua en el centro.
7. Orientar la dirección y la gestión del Centro a los objetivos de docencia e investigación.
8. Asegurar y dar a conocer el grado de satisfacción de nuestros alumnos, familias, empresas, instituciones colaboradoras y alumni.
9. Implantar de forma progresiva una oferta académica bilingüe.
10. Incrementar cada año el número de alumnos internacionales.
11. Obtener mayor reconocimiento y respaldo institucional entre las entidades y organizaciones vinculadas a nuestra oferta académica.
12. Desarrollar e implementar proyectos de investigación y cooperación en las áreas relacionadas con nuestra oferta académica.
13. Asegurar la inserción laboral y el emprendimiento de nuestros alumnos.
14. Establecer una cooperación estable con las universidades más relevantes en las áreas relacionadas con nuestra oferta académica.
15. Conseguir un sistema informático de gestión universitaria apropiado a las necesidades de la institución.
16. Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra disponible para todos ellos.
17. Garantizar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad es efectivo, controlado y revisado de forma periódica.

CAPÍTULO 5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.

1. Objeto.

El objetivo de este capítulo es el de presentar los mecanismos que permiten a la Escuela garantizar, mantener, controlar y revisar la calidad de sus programas formativos.

2. Ámbito de Aplicación.

Todas las titulaciones oficiales que se imparten en ESNE.

3. Documentación de Referencia.

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Resolución de 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades, por la que se aprueban recomendaciones en relación con los criterios y estándares de evaluación para la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales de Grado y de Máster ofertados en modalidades de enseñanzas virtuales e híbridas.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- Recomendaciones para la planificación del curso académico 2020- 2021 ante la situación excepcional provocada por el COVID-19, de la Fundación para el Conocimiento Madri+d (<http://www.madrimasd.org/universidades/calidad-educacion-superior-covid-19>).
- Información General para Alumnos, PDI y PAS planificación del Curso 20-21, UCJC y Centros adscritos (https://www.ucjc.edu/wp-content/uploads/Inicio_curso_UCJC_COVID_19_Planificacion_v3.0.pdf).
- Recomendaciones del Ministerio de Universidades para el curso 2020-2021 (https://www.ucjc.edu/wp-content/uploads/Recomendaciones_del_Ministerio_de_Universidades_para_adaptar_el_curso_2020-2021_con_anexo_31_de_agosto_MU_MS.pdf).
- Comunicado sobre movilidad Erasmus+ del Ministerio de Sanidad (https://www.ucjc.edu/wp-content/uploads/SEPIE_pautas_actuacion.pdf).
- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. Modificado por el RD 96/2014 y el RD 22/2015.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (Consejo de Estudiantes Universitario del Estado).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- Guías y Manuales de la Fundación Madri+d para el Conocimiento sobre la Evaluación, Acreditación y Verificación: <https://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion>.
- Programa AUDIT (ANECA).
- Criterios y Directrices para el Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG). Mayo 2015.
- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE.
- Manual del SGIC y el Manual de Procedimientos del SGIC.

4. Desarrollo.

La Escuela determina mecanismos y recursos para garantizar la calidad de sus programas formativos que están desarrollados (junto con otros requisitos) en los documentos que se describen a continuación:

- Diseño de la oferta formativa.
- Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
- Medición, Análisis y Mejora.

En ellos se describe:

- La forma en la que ESNE establece órganos de gobierno y grupos de trabajo responsables del diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de sus títulos, sus objetivos y las competencias que llevan asociadas.
- Los sistemas que permiten identificar a los grupos de interés en los resultados de la formación impartida.
- El diseño de los sistemas de recogida de información (en el ámbito nacional e internacional) que permiten valorar la actualización, mantenimiento, renovación y mejora de su oferta educativa.
- La estructura y mecanismos que regulan la toma de decisiones en cuanto a la oferta formativa.
- La sistemática para rendir cuentas a los grupos de interés.
- Los criterios para una eventual suspensión del título.

Para ello, ha establecido las disposiciones recogidas en los siguientes documentos:

- PE-001 / PC-001 *Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.*
- PE-004 *Planificación Estratégica.*
- PC-002 *Planificación y Desarrollo de las Enseñanzas.*
- PC-004 *Perfiles de Ingreso y Captación de Estudiantes.*
- PC-005 *Selección, Admisión y Matriculación de Estudiantes.*
- PC-013 *Información Pública.*
- PA-002 *Suspensión de un Título.*
- PM-001 *Medición, Análisis y Mejora.*

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.

1. Objeto.

En este documento se indican las herramientas de las que la Escuela dispone para regular sus actividades docentes, así como el proceso de enseñanza - aprendizaje, dentro y fuera de sus instalaciones, partiendo de una formación adecuada con un desarrollo eficaz y de mejora continua.

2. Ámbito de Aplicación.

Todas las actividades docentes que se realizan en el Centro, con respecto a las titulaciones, y de las que son responsables.

3. Documentación de Referencia.

- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.
- Guía para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster. Fundación Madri+d para el Conocimiento, Septiembre 2019.
- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE

4. Desarrollo.

El Centro establece que su grupo de interés fundamental son sus alumnos y, para prestarles un servicio de enseñanza - aprendizaje eficaz y de calidad, se nutre de procesos - procedimientos que le permiten asegurar que las acciones que emprende son eficaces y tienen como finalidad principal el aprendizaje del alumno.

Para ello:

- Dispone de sistemas de recogida de información en las titulaciones y a través del Departamento Comunicación y de la Dirección Académica que le permiten conocer y valorar las necesidades del centro y sus estudiantes en materia de:
 - Definición de perfiles de egreso e ingreso.
 - Admisión y matriculación.
 - Alegaciones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
 - Apoyo y orientación al estudiante.
 - Enseñanza y evaluación del aprendizaje.
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
 - Orientación profesional.
- Se dota de mecanismos que les permiten obtener, valorar y contrastar información sobre los procesos anteriormente citados.
- Regula las actividades relacionadas con los estudiantes, especialmente en materia de:
 - Convivencia.
 - Derechos y deberes.
 - Exámenes.

- Régimen disciplinario.
 - Certificaciones.
 - Convalidaciones... etc.
-
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y mejora de los procesos relacionados con los estudiantes.
 - Determina los procedimientos que tiene para regular y garantizar la toma de decisiones respecto a los estudiantes.
 - Identifica la participación de los grupos de interés en el diseño y desarrollo de los procesos que les afectan.
 - Rinde cuentas de los resultados de los procesos a los grupos de interés, en este caso, a los alumnos sobre los resultados del aprendizaje.

Para cumplir con estos propósitos ESNE ha establecido los siguientes procedimientos del SGIC:

- *PE-001 / PC-001* *Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.*
- *PE-004* *Planificación Estratégica.*
- *PC-002* *Planificación y Desarrollo de las Enseñanzas.*
- *PC-004* *Perfiles de Ingreso y Captación de Estudiantes.*
- *PC-005* *Selección, Admisión y Matriculación de Estudiantes.*
- *PC-006* *Orientación a Estudiantes.*
- *PC-007* *Evaluación del Aprendizaje.*
- *PC-008* *Resultados Académicos.*
- *PC-009* *Movilidad de los Estudiantes.*
- *PC-010* *Prácticas Externas.*
- *PC-011* *Orientación Profesional.*
- *PC-012* *Inserción Laboral.*
- *PC-013* *Información Pública.*
- *PA-003* *Satisfacción, Expectativas y Necesidades.*
- *PA-004* *Gestión de Incidencias (SQRF).*
- *PA-008* *Gestión de Expedientes y Tramitación de Títulos.*
- *PM-001* *Medición, Análisis y Mejora.*

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.

1. Objeto.

En este documento se indican las herramientas de las que la Escuela dispone para regular las actividades y procesos relativos a su personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS) incluyendo la gestión, evaluación y formación de los mismos.

2. Ámbito de Aplicación.

Todo el personal académico (con diferentes contratos, niveles y dedicaciones) y todo el personal de apoyo que prestan sus servicios en las diferentes titulaciones oficiales de las que es responsable ESNE.

3. Documentación de Referencia.

- VIII Convenio Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.
- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE.
- Normas referentes a las Titulaciones.

4. Desarrollo.

ESNE, consciente de que deben garantizar y mejorar la competencia de su personal (PDI y PAS) y la calidad de los servicios prestados por éste, han establecido mecanismos que aseguran que el acceso a la Escuela del PDI y el PAS, su formación interna y la gestión de los asuntos relacionados con él, se realizan de forma controlada y con la garantía de cumplimiento de los requisitos y tareas que le son propias.

Para ello, ESNE:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger, procesar y valorar la información relativa a las necesidades del PDI y del PAS (perfil del puesto, competencias mínimas requeridas...).
- Establece una Política del Personal que define qué tipo de profesional y con qué características puede acceder a trabajar en el Centro.
- Cuenta con medios para conocer, recoger y analizar la información sobre el ejercicio de las competencias y los resultados actuales de su PDI y PAS, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tiene establecida una metodología de trabajo que permite controlar, revisar de forma periódica, y mejorar continuamente su política de personal y sus actuaciones relacionadas con éste.
- Dispone de procesos documentados y procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones en cuanto al acceso, evaluación, promoción formación y reconocimiento de su PDI y PAS.
- Identifica el modo en que los grupos de interés (PDI y PAS) participan en la política de personal y en la toma de decisiones relacionada con ellos.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones, el Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados en el MSGIC:

- PE-001 / PC-001 *Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.*
- PE-002 *Política del Personal.*
- PC-002 *Planificación y Desarrollo de las Enseñanzas.*
- PC-013 *Información Pública.*
- PA-003 *Satisfacción, Expectativas y Necesidades.*
- PA-004 *Gestión de Incidencias (SQR).*
- PA-005 *Gestión del Personal Académico y de Apoyo a la Docencia.*
- PM-001 *Medición, Análisis y Mejora.*

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.

1. Objeto.

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos con los que la Escuela gestiona de manera adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

2. Ámbito de Aplicación.

Todos los recursos materiales y servicios necesarios para garantizar el desarrollo adecuado de la actividad docente de las titulaciones oficiales de las que es responsable la Escuela.

3. Documentación de Referencia.

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y Manual de Procedimientos del SGIC.
- Norma ISO 9001.

4. Desarrollo.

La Escuela es consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en el proceso de enseñanza - aprendizaje en sus titulaciones, si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios, y para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales, para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los alumnos.

Por esta razón la Escuela:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal de administración y servicios.
- Ha establecido como se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tiene establecidos procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de servicios.
- Ha establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés, la gestión de los recursos materiales, y la prestación de servicios.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGIC del Centro, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- *PE-001 / PC-001 Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.*
- *PC-002 Planificación y Desarrollo de las Enseñanzas.*
- *PC-013 Información Pública.*
- *PA-003 Satisfacción, Expectativas y Necesidades.*
- *PA-006 Gestión de Recursos Materiales.*
- *PA-007 Gestión de la Prestación de otros Servicios Complementarios.*
- *PM-001 Medición, Análisis y Mejora.*

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.

1. Objeto.

En este documento se presenta la forma en que la Escuela garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral, los resultados del desempeño y de la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos del Centro (satisfacción de los grupos de interés), así como la manera de tomar decisiones a partir de los mismos para la mejora del servicio prestado y de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. Ámbito de Aplicación.

Las titulaciones oficiales que se imparten en la Escuela y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

3. Documentación de Referencia.

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. Desarrollo.

ESNE mide, analiza, procesa y tiene en cuenta los resultados de sus servicios, especialmente de la formación. Para esto se dota de procedimientos documentados que describen, desde la toma de datos hasta el uso de los resultados en la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, el centro:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Alumnos, PDI y PAS) en relación con la calidad del servicio prestado (especialmente con la enseñanza), sobre los resultados del aprendizaje y sobre la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados.
- Posee instrumentos para la recogida de la información acerca de los resultados obtenidos por los alumnos, su inserción laboral como egresados y la satisfacción con los servicios proporcionados.
- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados como de la fiabilidad de los datos obtenidos.
- Ha determinado la forma de introducir mejoras en los resultados.
- Ha establecido los procedimientos documentados que regulan la toma de decisiones relacionadas con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones la Escuela cuenta con los siguientes procedimientos:

- *PE-001 / PC-001* *Diseño de la Oferta Formativa y Modificación de Titulaciones Verificadas.*
- *PE-004* *Planificación Estratégica.*
- *PE-003* *Establecimiento, Revisión y Actualización de la Política y Objetivos de la Calidad.*
- *PC-002* *Planificación y Desarrollo de las Enseñanzas.*
- *PC-007* *Evaluación del Aprendizaje.*
- *PC-008* *Resultados Académicos.*
- *PC-012* *Inserción Laboral.*
- *PC-013* *Información Pública.*
- *PA-003* *Satisfacción, Expectativas y Necesidades.*
- *PA-004* *Gestión de Incidencias (SQRF).*
- *PM-001* *Medición, Análisis y Mejora.*

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

ÍNDICE

1. Objeto.
2. Ámbito de Aplicación.
3. Documentación de Referencia.
4. Desarrollo.

1. Objeto.

El objeto del presente documento es indicar cómo ESNE garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas de formación.

2. Ámbito de Aplicación.

Como se ha comentado con anterioridad, el ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones oficiales que se imparten y de las que es responsable esta Escuela.

3. Documentación de Referencia.

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Acuerdo del 21 de marzo de 2014, del Comité de Dirección, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de ESNE.
- Manual del SGIC y el Manual de Procedimientos del SGIC.

4. Desarrollo.

La Escuela da visibilidad a la información sobre sus titulaciones, para lo que cuenta con los mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada, relativa a las titulaciones y los programas de formación.

En consecuencia, el centro:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
 - Oferta formativa.
 - Objetivos y planificación de las titulaciones.
 - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
 - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)
 - Oferta de Movilidad de estudiantes y profesores
 - Felicitaciones, reclamaciones, quejas y sugerencias.
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios.
 - Los servicios 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).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés y tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.

- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Para cumplir con estas obligaciones, la Escuela cuenta con el siguiente procedimiento, que se alimenta de la relación de todos los procedimientos que figuran en el mapa de procedimientos del MSGIC que aparecen en el capítulo 1:

- *PC-013 Información Pública.*

GLOSARIO

Acreditación: es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

Convenio de movilidad: marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad, en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Documento: datos que poseen significado y su medio de soporte.

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Evidencia o registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Formato: documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

Garantía de Calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna / externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Éstos podrían incluir estudiantes, profesores, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

Incidencia: acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión, influencia o repercusión.

Indicador: expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para una enseñanza determinada. Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Movilidad: posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa

de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

Objetivos de la Calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

Perfil de ingreso: descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en término de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, proporciona las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos sociológicos de interés.

Personal académico: personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de apoyo: personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.

Planificación: proceso por el cual, el equipo, personas u organismo responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemático y periódico).

Política de Calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Prácticas externas: conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas, de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

Procedimiento: forma específica, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

Programa de movilidad: programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad de los estudiantes.

Queja: acción de manifestar disconformidad con algo o alguien.

Reclamación: acción de pedir o exigir con derecho o con instancia algo.

Recursos materiales: instalaciones (aulas, salas de reunión, laboratorios, despachos...) y equipamiento (científico, técnico, asistencial y artístico) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

Sistema de Garantía Interna de Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

Verificación: proceso por el que una agencia comprueba que los planes de estudio se corresponden con un protocolo común para todas las universidades.