

Este documento tiene por objetivo ser una guía para la adecuada lectura y tratamiento de los procesos y procedimientos que forman el SGIC de ESIC, y resto de documentos vinculados al sistema.

En la estructura de la documentación del **Sistema de Gestión Interna de la Calidad**, está compuesta por los documentos siguientes:

- Manual de Calidad
- Procedimientos Generales de Calidad
- Políticas (normativas internas) (vinculados a algún procedimiento específico)
- Modelos de RRHH (vinculados todos al procedimiento de gestión de personal 4.20)
- Formatos (vinculados a algún procedimiento específico)
- Indicadores (vinculados a algún procedimiento específico)

El Sistema de Garantía Interna de Calidad propuesto, está basado en los siguientes **principios y compromisos**, en relación a su diseño de procedimientos:

- Desarrollar procedimientos entendibles para personal docente y no docente, a través del desarrollo de los mismos y no solo de flujogramas.
- Identificar normalización de procedimientos para varias áreas (institucionalizar actividades), intentando no documentar exceso de procedimientos por especificaciones de áreas (homogeneizar actividades siempre que sea beneficioso para el mismo) y, al mismo tiempo, mantener la idiosincrasia de actividades que deban permanecer en su especificidad y no así normalizarlas para todas las áreas perdiendo así su efecto innovador y eficaz.
- Cada proceso es diseñado/rediseñado para sus mejoras a través de todos los implicados y/o grupos de interés que participan del mismo en mayor o menor intensidad.
- Debe obtenerse información fiable, que sea la indispensable evitando el exceso.

ESIC, basándose en los principios y compromisos citados, ha identificado los procesos/procedimientos, ha establecido su interrelación con el fin de poder gestionarlos de forma óptima y lograr así su mejora continua.

¿CÓMO ESTÁ DISEÑADO EL SGIC ESIC?

El SGIC ESIC fue diseñado en base a la metodología CRM, donde los procesos se distribuyen en la siguiente clasificación:

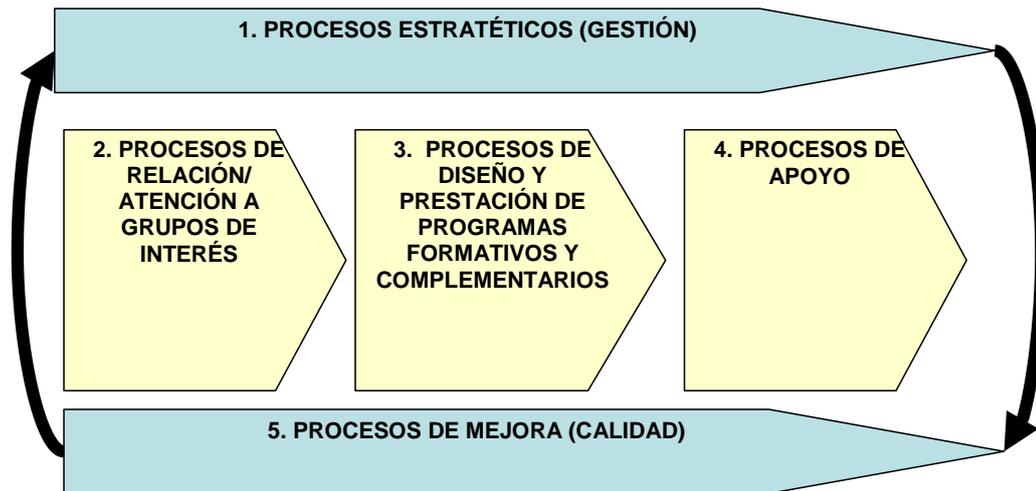
Dos grandes bloques claves de relación/atención con grupos de interés, y, prestación de servicios formativos:

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

Dos grandes bloques transversales a toda la institución:

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

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



LEYENDA DE CÓDIGOS DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de ESIC, se encuentran codificados de la siguiente manera:

GR: Si el procedimiento afecta al área de Grado

POST: Si el procedimiento afecta al área de Postgrado

EXED: Si el procedimiento afecta al área de Executive Education

IDIO: Si el procedimiento afecta al área de Idiomas

PLTE. Si el procedimiento afecta al área de Plataformas Tecnológicas

Puede ser que algún procedimiento afecte a dos áreas por lo que la codificación contendría las siglas de ambas, por ejemplo: POST-GR.4.20.

En algunas ocasiones, y dado que la numeración del código es coincidente, se utiliza "POST/GR" para indicar la existencia de dos procedimientos diferenciados para dos áreas para el mismo desarrollo de actividad, por ejemplo, POST.3.10 Diseño de Programas y GR.3.10 Diseño de Programas/Planes de Estudio.

Además, existen procedimientos que afectan a todas las áreas de la Escuela, por lo que sus códigos no contienen ninguna sigla y se identifica directamente el nº de bloque de la cadena de valor al que corresponde y un nº correlativo (por ejemplo, 4.50 Compras y Proveedores).

A continuación se detalla las plantillas comunes a los procedimientos, tratamiento de ediciones para las modificaciones de documentos, y la aprobación.

A. Cada Procedimiento consta de:

1. Hoja resumen (Carátula): identificación de información predefinida común a todos los procedimientos. Dado que el SGIC está bajo la Certificación Norma ISO se realizan las firmas de diseño/revisión/aprobación de los documentos del sistema.
2. Hoja de control de ediciones: para hacer seguimiento de los cambios que se van efectuando en el SGIC.

B. Elaboración / modificación del Documento del Sistema de Calidad.

Para documentos nuevos:

-El número de edición es 0.

En el caso de documentos modificados:

-El documento es elaborado por la misma función que elaboró el documento original.

-Se aumenta una unidad el número de edición.

-Se identifica la naturaleza de los cambios en la hoja de control de ediciones del documento.

C. Aprobación del Documento de Calidad.

El documento se considera aprobado una vez que revisado por la Dirección General, ésta da el visto bueno al documento y el Director de Calidad lo introduce en la red interna informática de ESIC

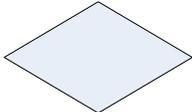
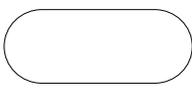
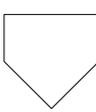
ANEXOS

- HOJA RESUMEN: CARÁTULA DE LOS PROCEDIMIENTOS
- HOJA DE CONTROL DE EDICIONES
- LEYENDA DE FLUJOGRAMAS

HOJA RESUMEN: CARÁTULA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Objetivo y Finalidad:		
Ámbito de aplicación:		
Implicados:		
Responsable del Proceso:		
Otros documentos pertinentes:		
Documentación generada (Registros de Calidad):		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Puesto de la persona	Puesto de la persona	Puesto de la persona
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Fecha:	Fecha :	Fecha :
Grupos de Interés:		
Normativa Interna y Externa:		
Fecha de interés:		
Indicadores Propuestos:		

LEYENDA DE FLUJOGRAMAS

	Paso de un proceso
	Conexión con un proceso predefinido, es decir, que ya tenemos descrito en otro procedimiento
	Rombo de decisión
	Documento derivado de las actividades del proceso
	Terminador de un proceso
 	Cuando un flujograma que se ha tenido que dividir en varias páginas, enlazan dichas páginas