

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed6



<b>Objetivo y Finalidad:</b>	El presente procedimiento tiene por objeto definir la sistemática seguida por la Dirección General de ESIC para analizar la evolución del Sistema de Gestión de Calidad y planificar y determinar las acciones de mejora pertinentes a través de la modificación o definición de los objetivos necesarios y evaluación de la necesidad de nuevos recursos.	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Revisión del sistema de Gestión de la Calidad y establecimiento de objetivos de calidad en ESIC.	
<b>Implicados:</b>	Dirección de Calidad y Acreditaciones Responsables de Calidad y Acreditaciones y Acreditaciones de áreas y campus Dirección General Directores de Área o Unidad Comité de Garantía de la Calidad Comité de Calidad	
<b>Responsable del Proceso:</b>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	
<b>Otros documentos pertinentes:</b>	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad de ESIC 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos Todos los procedimientos del SGC para la participación de todos los GI en el SGC, como entrada y salida	
<b>Documentación generada (Registros de Calidad):</b>	Tablas de Objetivos de la Calidad Informe anual de Revisión del Sistema de Calidad Planes de Acciones de Mejora (reuniones extraordinarias) Acta Reunión Comité de Garantía de Calidad Política de Calidad revisada y aprobada	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC  Fecha: 21 Mayo 2018	Secretaría General de ESIC  Fecha: 21 Mayo 2018	Dirección General de ESIC  Fecha: 21 Mayo 2018

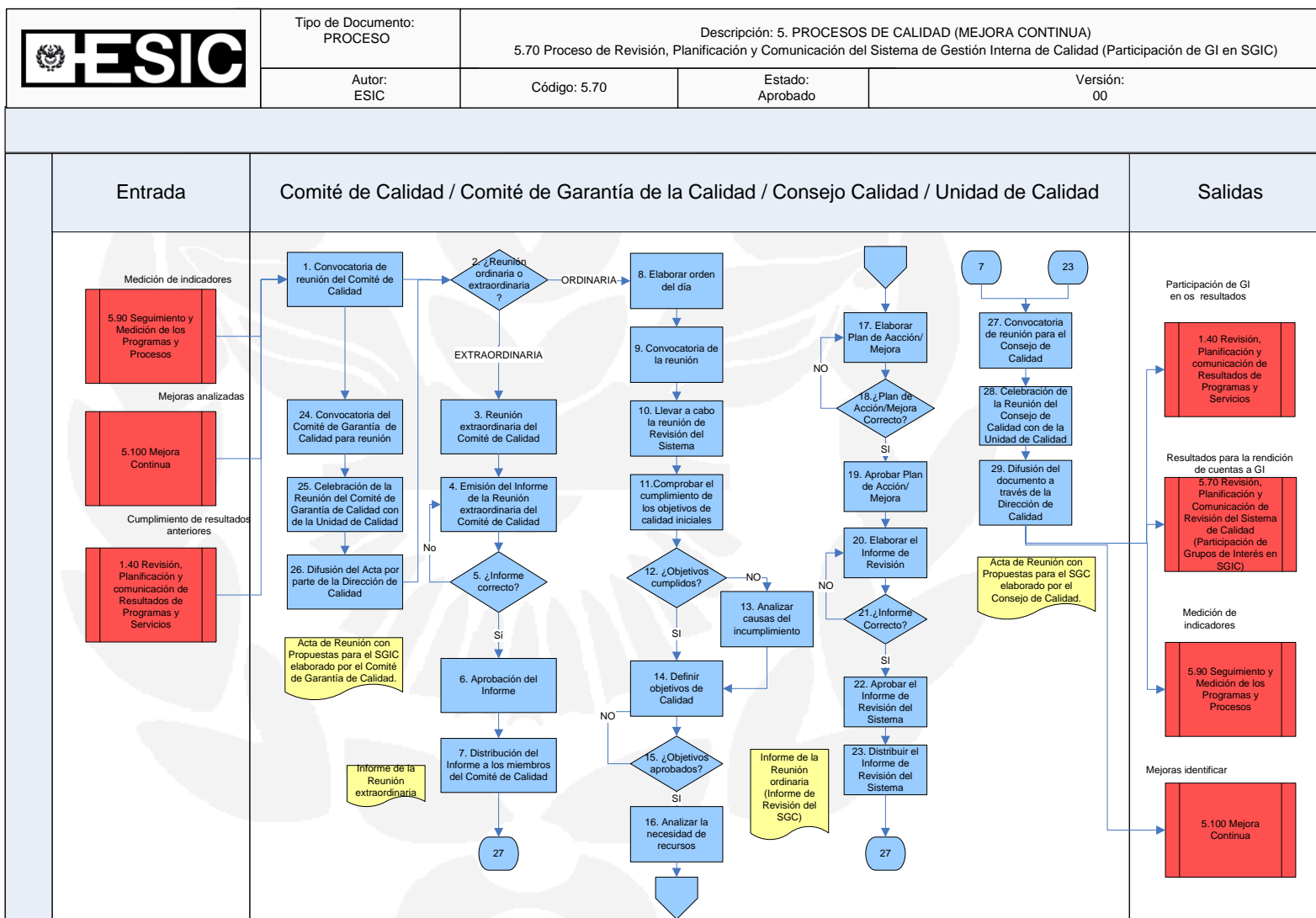
## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed6



<b>Otros Grupos de Interés:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Provincial SCJ</li> </ul>	Revisión de la estrategia y reportar a la orden SCJ los resultados de actividad en ESIC, así como propuesta de estrategias para su valoración.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Docente</li> <li>• Personal de Gestión</li> <li>• Estudiantes</li> </ul>	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas y egresados</li> </ul>	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<b>Normativa Interna y Externa:</b>	<p>Norma ISO 9001:2000</p> <p>Manual de Calidad</p> <p>Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (documento 2)</p> <p>Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria (Documento 01).</p> <p>Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.</p>
<b>Fecha de interés:</b>	Anual (enero/febrero)
<b>Indicadores Propuestos:</b>	<p>Nº Mejoras propuestas por Comité o Auditoría externas.</p> <p>Nº reuniones Comisiones Académicas celebradas (Titulaciones Grado).</p> <p>Nº Memorias de Titulaciones de Grado.</p> <p>Nº Comisiones Académicas creadas/Titulaciones Postgrado.</p> <p>Nº reuniones Comisiones Académicas celebradas (Titulaciones Postgrado).</p> <p>Nº Memorias de Titulaciones de Postgrado.</p> <p>Nº de procesos y subprocesos revisados.</p>

<b>HOJA DE CONTROL DE EDICIONES</b>	
<b>DOCUMENTO: REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SGC de ESIC</b>	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de partida
1/ 1 septiembre /2008	<p>Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema.</p> <p>En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición 0.</p>
2/ Noviembre 2009	<p>Adaptación a la Acreditación Audit. Inclusión en el proceso de entrada y de salida de los procedimientos 4.10, 5.90 y 5.100.</p> <p>Se incluye en este procedimiento la existencia del Comité de Garantía de Calidad, órgano que representa a todos los grupos de interés, y que será convocado desde la Dirección de Calidad y Acreditaciones para ser participe activo de la definición, desarrollo, evaluación y seguimiento de SGC.</p> <p>También se incluye la operativa del Consejo de Calidad, órgano que asesora en el desarrollo del SGC de ESIC.</p>
3/ abril 2010	<p>Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: inclusión del detalle que la Política de Calidad es revisada y actualizada por el Comité de Calidad en las Revisiones del Sistema de Calidad (entra dentro del orden del día de toda reunión de revisión del sistema, ver formato en anexo)</p>
4/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
5/23 Abril 2013	<p>Se propone un procedimiento para la formulación y autorización de nuevos objetivos desde las Direcciones de Áreas/Campus, Se ratificarán el cumplimiento de los mismos en Comité de Dirección</p>
6/21 mayo 2018	<p>Se elimina la tabla de órganos de gobierno de calidad dado que se declara y actualiza en el Manual de Calidad. Eliminación detalle de temas tratados en el orden del día. Aprobación de informes por parte de Comité de Calidad. Eliminación del Consejo de Calidad (consejo asesor) dada la existencia de personal experto ajeno en las diferentes comisiones de ESIC. Eliminación Anexos. La identificación de que los objetivos de calidad se encuentran incluidos en los planes anuales.</p>

# 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



En el SGC de ESIC intervienen órganos de gobierno. Declarados en el Manual de Calidad (Tipo Calidad).

Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
		INICIO		
1	Orden del día	Convocatoria de reunión del Comité de Calidad. Cualquier otra persona que el Comité decida que debe estar en la reunión Pasa a PASO 24	Dirección de Calidad y Acreditaciones	Orden del día
2		Proviene del PASO 26 ¿La reunión es ordinaria o extraordinaria? -Ordinaria: Es la <b>Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección</b> . La lleva a cabo el Comité de Calidad (definido en el punto 1). Es de periodicidad anual. Se debe convocar con una antelación de 1 semana. -Extraordinaria: A celebrar cuando alguna circunstancia extraordinaria pueda afectar a la calidad. Se puede convocar con carácter urgente. PASO 24	Dirección de Calidad y Acreditaciones	Borrador del Informe de Reunión de Revisión del Sistema de Calidad
3		Llevar a cabo la Reunión a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros o al menos 2/3 del Comité.	Comité de Calidad	
4		Emisión del Informe de Reunión extraordinaria.	Dirección de Calidad y Acreditaciones	Borrador del Informe de Reunión
5	Borrador del Informe de Reunión	¿Es correcto el Informe?  SI= Paso 6 NO = Paso 4	Comité de Calidad	
6	Borrador del Informe de Reunión	Aprobación del Informe de Reunión extraordinaria	Comité de Calidad	Informe de Reunión extraordinaria aprobado

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
7	Informe de Reunión extraordinaria aprobado	<p><b>Distribuir el Informe</b> de la Reunión extraordinaria a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comité de Calidad</b>, documento completo.</li> <li>• <b>Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación</b> (personal que accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen público desde intranet Campus Virtual.</li> <li>• <b>Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación</b> (personal que no accede a Campus Virtual) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web ESIC. .</li> </ul> <p>Paso al <b>PASO 26</b></p>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	Informe de la Reunión extraordinaria firmado por el Director en representación del Comité.
8		<p>Elaborar el Orden del Día de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>En dicho Orden del Día se tratarán los temas que indica el Informe de Revisión del Sistema de Calidad más aquellos temas sugeridos por el propio Comité de Calidad</p>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	Orden del Día elaborada por el Responsable de Calidad y entregada a los miembros de la Dirección antes de la reunión.
9	Orden del Día	Convocatoria de la reunión mediante la distribución del Orden del Día a los miembros del Comité de Calidad antes de la reunión.	Dirección de Calidad y Acreditaciones	Orden del Día distribuido antes de la reunión.
10		Llevar a cabo la Reunión de Revisión del Sistema a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros, o al menos 2/3 de ellos. Siempre debe asistir a dicha reunión el Responsable de Calidad y Acreditaciones	Comité de Calidad	
11	<p>Cuando proceda, documentos de la reunión anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de Objetivos de la Calidad</li> <li>- Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior. Este informe debería incluir el plan de acción mejora.</li> </ul>	<p>Comprobar en qué grado se han cumplido los objetivos definidos en las anteriores reuniones.</p> <p>En caso de ser la 1ª reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad PASO 14</p>	Comité de Calidad	
12		<p>¿Se han cumplido los objetivos determinados en la reunión anterior?</p> <p>Si = PASO 14</p> <p>No = PASO 13</p>	Comité de Calidad	

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades		Responsabilidades	Salida	
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo				Ficha de Salida	
13			Analizar las causas del incumplimiento y determinar acciones de mejora con base en la creación de nuevos objetivos o la asignación de nuevos recursos.		Comité de Calidad		
14			Ratificar los Objetivos para el siguiente plazo, ya propuestos y autorizados por la Secretaria General.		Comité de Calidad		Tablas de Objetivos por Área y Campus, de la calidad para el año siguiente.
15	Tablas de Objetivos por Área y Campus, de la calidad para el año siguiente.		¿Los objetivos son ratificados por la dirección? Si = PASO 16 No = PASO 14		Director		
16			Analizar la necesidad de incorporar nuevos recursos humanos o materiales		Comité de Calidad		
17			Elaborar un Plan de Acción / Mejora, que despliegue los objetivos, recursos o acciones de mejora determinadas, así como las personas responsables de implantarlos y las fechas para su realización.		Comité de Calidad		Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).
18	Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).		¿El Plan de Acción/Mejora es correcto? Si = PASO 19 No = PASO 17		Director		Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).
19	Borrador del Plan de Acción/Mejora (formato libre).		Aprobación del Plan de Acción/Mejora.		Director		<b>Plan de Acción/Mejora</b> que se incluirá en el Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Este plan irá firmado por el Director en señal de aprobación

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo			Ficha de Salida
20			<p>Elaborar el Informe de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad Este informe contendrá, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha, hora y lugar de reunión.</li> <li>• Asistentes.</li> <li>• Orden del día.</li> </ul> <p>Para cada punto del orden del día:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Resumen de lo tratado en cuanto facilite la comprensión de los acuerdos tomados.</li> <li>• Acuerdos tomados, siempre con el nombre de la persona responsable de su realización y plazo de ejecución (PLAN DE ACCIÓN /MEJORA) Hora en que se levanta la reunión.</li> <li>• Anexos: Documentos presentados por los asistentes.</li> </ul>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	<b>Borrador del Informe de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad</b>
21	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	¿El informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad es correcto? Si = PASO 22 No = PASO 20		Comité de Calidad	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
22	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Aprobar el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		Comité de Calidad	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad firmado por el Director en señal de aprobación



## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo			Ficha de Salida
23	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		<p><b>Distribuir el Informe</b> de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comité de Calidad</b>, documento completo.</li> <li>• <b>Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación</b> (personal que accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen público desde intranet Campus Virtual.</li> <li>• <b>Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación</b> (personal que no accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web ESIC. .</li> </ul> <p>Paso al <b>PASO 26</b></p>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	
24			<p>Se origina del PASO 2</p> <p>El <b>Comité de Garantía de Calidad</b> será convocado a reunión extraordinaria u ordinaria según marque el punto 2, y en ambos casos recibirá una convocatoria previa por parte de la Dirección de Calidad y Acreditaciones con orden del día para celebrar una reunión extraordinaria u ordinaria, según el caso, y con los documentos que requieran según el objetivo de la reunión.</p> <p>De esta forma el SGC de ESIC garantiza la participación de todos los grupos de interés en la definición, desarrollo, evaluación y seguimiento del SGC.</p> <p>Los grupos de interés que deseen asistir confirmarán su asistencia a la Unidad de Calidad según las normas de confirmación que se establezcan en cada convocatoria.</p> <p>Pasa a PASO 25</p>	Dirección de Calidad y Acreditaciones: Comité de Garantía de Calidad	<b>Orden del día:</b> convoca reunión a través de convocatoria pública en la web acceso libre ESIC, e intranet Campus Virtual:

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Reunión extraordinaria propuesto.</li> <li>- Tablas de Objetivos de la Calidad por Área y Campus</li> <li>- Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior. Este informe debería incluir el plan de acción mejora.</li> <li>- Propuesta de Informe de Revisión del SGC.</li> </ul>	<p><b>Celebración de la Reunión</b> del Comité de Garantía de Calidad con de la Unidad de Calidad (Director y Responsables de Calidad y Acreditaciones junto al Comité de Garantía de Calidad).</p> <p>Se celebrará esta reunión con objeto de que todos los grupos de interés representados en el Comité de Garantía de Calidad puedan analizar y proponer cuestiones a los Informes, Objetivos y/o acciones de mejora que se propongan al Comité de Calidad, para su consideración, así como revisión de la Política de Calidad.</p> <p>Una vez aprobado el informe de propuestas se pasa a: Paso a PASO 26</p>	Comité de Garantía de Calidad	<p><b>Acta de reunión</b> con Propuestas a los informes, acciones, y/u objetivos analizados, para su consideración por el Comité de Calidad en la reunión extraordinaria u ordinaria.</p> <p><b>Política de Calidad revisada</b> (en caso de cambios)</p>
26	Acta de Reunión con Propuestas para el SGC elaborado por el Comité de Garantía de Calidad.	<p><b>Difusión del documento</b> a través de la Dirección de Calidad y Acreditaciones a los diferentes grupos de interés de ESIC,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documento completo a Comité de Calidad.</b></li> <li>• <b>Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación</b> (personal que accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen público desde intranet Campus Virtual.</li> <li>• <b>Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación</b> (personal que no accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web ESIC. .</li> </ul> <p><b>Pasa a</b> <b>PASO 3:</b> si es reunión extraordinaria. <b>PASO 8:</b> si es reunión ordinaria</p>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo			Ficha de Salida
27	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Reunión extraordinarias aprobados.</li> <li>Tablas de Objetivos de la Calidad</li> <li>Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior. Este informe debería incluir el plan de acción mejora.</li> <li>Propuesta de Informe de Revisión del SGC.</li> </ul>	<p>Se origina del <b>PASO 23 Y 7 Convocatoria de reunión para el Consejo de Calidad.</b></p> <p>El <b>Consejo de Calidad</b>, revisará la estrategia/objetivos marcados en el Informe de Revisión del Sistema de Calidad, y aquellos planes de acción que hayan sido aprobados en reuniones extraordinarias por Comité de Garantía de Calidad y Comité de Calidad.</p> <p>Este órgano se reunirá 1 vez al año y revisará toda la documentación citada anteriormente, con objetivo de asesorar por nuevas acciones o redefinir cuestiones de la estrategia si fuera necesario.</p> <p>Será convocado a reunión ordinaria y recibirá una convocatoria previa por parte de la Dirección de Calidad y Acreditaciones con orden del día, y anexando los documentos que se requieran según el objetivo de la reunión.</p> <p>De esta forma el SGC de ESIC garantiza la participación de un grupo de asesores expertos de Calidad, ajenos a operativa de ESIC.</p> <p>Los asesores que deseen asistir confirmarán su asistencia a la Unidad de Calidad según las normas de confirmación que se establezcan en cada convocatoria. (La reunión se celebrará con un 75% de representantes del total de miembros)</p>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	<p><b>Orden del día:</b> convoca reunión a través de convocatoria pública en la web acceso libre ESIC, e intranet Campus Virtual, y vía electrónica.</p>	

## 5.70 Revisión y Planificación del Sistema (Participación de GI en el SGC) Ed 6



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada		Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo			Ficha de Salida
28			<p>Celebración de la <b>Reunión del Consejo de Calidad con de la Unidad de Calidad</b> (Director y Responsables de Calidad y Acreditaciones junto al Comité de Garantía de Calidad).</p> <p>Se celebrará esta reunión con objeto de que todos los grupos de interés representados en el Comité de Garantía de Calidad puedan analizar y proponer cuestiones a los Informes, Objetivos y/o acciones de mejora que se propongan al Comité de Calidad, para su consideración.</p> <p>Una vez aprobado el informe de propuestas se pasa a:</p> <p><b>PASO 29</b></p>	Comité de Garantía de Calidad	<p><b>Acta de reunión</b> con Propuestas a los informes, acciones, y/u objetivos analizados, para su consideración por el Comité de Calidad en la reunión extraordinaria u ordinaria.</p> <p><b>Política de Calidad revisada</b></p>
29	Acta de Reunión con Propuestas para el SGC elaborado por el Consejo de Calidad.		<p><b>Difusión del documento</b> a través de la Dirección de Calidad y Acreditaciones a los diferentes grupos de interés de ESIC,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documento completo a Comité de Calidad.</b></li> <li>• <b>Grupos de Interés: implicados en Procesos de formación</b> (personal que accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen público desde intranet Campus Virtual.</li> <li>• <b>Grupos de Interés: no implicados en Procesos de formación</b> (personal que no accede a intranet Campus Virtual) Extraer un informe resumen con un nivel de resumen ejecutivo accesible desde la página web ESIC. .</li> </ul>	Dirección de Calidad y Acreditaciones	
			FIN		

Los Objetivos de Calidad se encuentran incluidos en los Planes Anuales del Área/Campus, entre otros objetivos del área/campus.

### Otros Procedimientos de entrada y salida:

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

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

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

#### **5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.**

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

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

#### **5.100 Mejora Continua**

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

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