

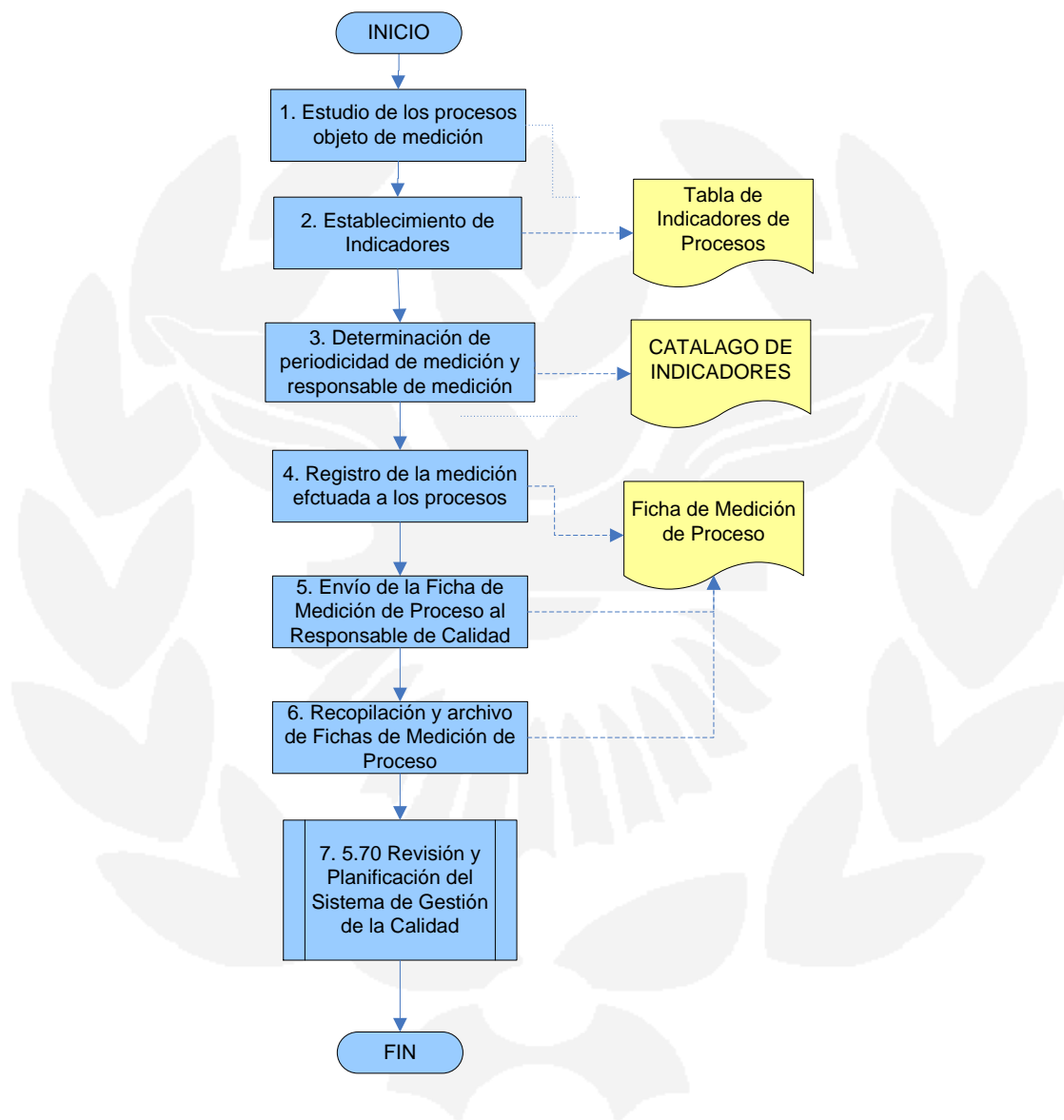
5.90 Seguimiento y Medición de los Procesos Ed- 5



| | | |
|--|--|--|
| Objetivo y Finalidad: | El objeto del presente documento es describir el procedimiento seguido por ESIC para realizar el seguimiento y medición de los procesos, al objeto de asegurar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados. | |
| Ámbito de aplicación: | Procesos definidos por ESIC | |
| Responsabilidad: | Unidad de Calidad y Acreditaciones Dirección de Calidad y Acreditaciones Responsables de medición de procesos | |
| Responsable del Proceso: | Dirección de Calidad y Acreditaciones | |
| Otros documentos pertinentes: | Todos los procesos del SGIC para la toma de medición y resultados de la misma. Catálogo de Indicadores | |
| Documentación generada (Registros de Calidad): | Ficha de medición de proceso Tabla de indicadores Informes de Indicadores por Área | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC  | Secretaría General de ESIC  | Dirección General de ESIC  |
| Fecha: 21 Mayo 2018 | Fecha: 21 Mayo 2018 | Fecha: 21 Mayo 2018 |

| | |
|---|---|
| Otros Grupos de Interés: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes | Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70 |
| <ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general | Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70 |
| <ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas | La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70 |
| <ul style="list-style-type: none"> Dirección General | Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos |
| Normativa Interna y Externa: | Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad |
| Fecha de interés: | Todo el año |
| Indicadores Propuestos: | Grado de cumplimiento de indicadores (objetivos marcados) |

| HOJA DE CONTROL DE EDICIONES | |
|---|---|
| DOCUMENTO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | |
| Nº EDICION / FECHA | NATURALEZA DE LA REVISIÓN |
| 0/ 29 de enero 2007 | Edición de Partida |
| 1/1 septiembre 2008 | Revisión del procedimiento para la inclusión de la División de Grado en el alcance final del Sistema. Cambios de formato en colores de letra |
| 2/ 2 noviembre 2009 | Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida |
| 3/ 24 Mayo 2010 | Eliminación del sello de certificación SGS |
| 4/ 20 octubre 2014 | Se incluye referencia al catálogo de indicadores con las fichas de medición por indicador a recopilar cada año. Se modifica la Ficha de Indicador para eliminar las firmas e incorporar la revisión del indicador por el responsable de proceso y autorizador del proceso. También se modifica la tabla de indicadores eliminando el responsable de tomar el dato dado que esa información se encuentra en el catálogo. |
| 5/21 mayo 18 | Generación de Informes de Indicadores por Área. Eliminación Anexos. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



Ed- 4

| Punto en Diagrama de Flujo | Entrada | Actividades | Responsabilidad | Salida |
|----------------------------|--------------------------------|---|--|---|
| | Documento, Recursos | Etapas del Diagrama de Flujo | | Ficha de Salida |
| 1 | | Estudio de los procesos objeto de la medición | Unidad de Calidad y Acreditaciones | |
| 2 | | Establecimiento de los indicadores | Unidad de Calidad y Acreditaciones | Tabla de indicadores |
| 3 | | Determinación de la periodicidad y del responsable de medición. Actualización del Documento " Catálogo de Indicadores " | Comité de Calidad | Tabla de indicadores Catálogo de Indicadores |
| 4 | | Registro de medición efectuada a los procesos | Responsable de medición | Fichas de medición del proceso |
| 5 | Fichas de medición del proceso | Envío de la ficha de medición del proceso al Responsable de Calidad y Acreditaciones del área | Responsable de medición | Fichas de medición del proceso |
| 6 | Fichas de medición del proceso | Recopilación y archivo de las fichas de medición del proceso e Informes de Indicadores por Área | Responsable de Calidad y Acreditaciones del área | Fichas de medición del proceso e Informes de Indicadores por Área |
| 7 | Fichas de medición del proceso | Revisión, y análisis en la reunión del Comité de Calidad | Comité de Calidad | Acta de revisión y planificación del SGC |
| | | FIN | | |

Ed- 4

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.

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

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

5.100 Mejora Continua

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

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